**BOSNA I HERCEGOVINA**

**PROJEKAT OTPORNOSTI I KONKURENTNOSTI U POLJOPRIVREDI   
(ARCP)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**PLAN UKLJUČIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Maj 2021.

**Sadržaj**

[1. UVOD 1](#_Toc73645085)

[1.1. Opis projekta i kontekst 1](#_Toc73645086)

[1.2. Svrha Plana upravljanja zainteresiranim stranama 3](#_Toc73645087)

[1.3. Sažetak potencijalnih okolišnih i društvenih rizika Projekta 4](#_Toc73645088)

[1.4. Lokacije Projekta 5](#_Toc73645089)

[2. PROPISI I ZAHTJEVI 6](#_Toc73645090)

[2.1. Propisi i zahtjevi na nivou BiH/FBiH 6](#_Toc73645091)

[2.2. Zahtjevi Svjetske banke 7](#_Toc73645092)

[3. SAŽETAK PRETHODNIH AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA 10](#_Toc73645093)

[4. IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESIRANIH STRANA 11](#_Toc73645094)

[4.1. Uvod 11](#_Toc73645095)

[4.2. Identifikacija i mapiranje zainteresiranih strana 11](#_Toc73645096)

[4.3. Pojedinci ili grupe u nepovoljnom položaju/ranjivi 13](#_Toc73645097)

[4.4. Sažetak potreba za uključivanjem zainteresiranih strana i analiza njihovih interesa i utjecaja 14](#_Toc73645098)

[4.5. Proširivanje liste zainteresiranih strana 19](#_Toc73645099)

[5. PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA 20](#_Toc73645100)

[5.1. Principi uključivanja zainteresiranih strana 20](#_Toc73645101)

[5.2. Svrha i vremenski raspored uključivanja zainteresiranih strana 20](#_Toc73645102)

[5.3. Objavljivanje informacija 20](#_Toc73645103)

[5.4. Planirane aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana 24](#_Toc73645104)

[5.5. Predložena strategija za uključivanje ranjivih grupa 32](#_Toc73645105)

[5.6. Konsultacije o Planu uključivanja zainteresiranih strana 32](#_Toc73645106)

[6. RESURSI I ODGOVORNOSTI ZA PROVOĐENJE AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA 33](#_Toc73645107)

[6.1. Uloge i odgovornosti 33](#_Toc73645108)

[6.2. Planirani budžet 34](#_Toc73645109)

[7. MEHANIZAM ZA ŽALBE 35](#_Toc73645110)

[7.1. Podnošenje žalbi 36](#_Toc73645111)

[7.2. Vođenje postupka žalbi 36](#_Toc73645112)

[7.3. Izvještavanje o žalbama i povratnim informacijama korisnika 37](#_Toc73645113)

[7.4. Dnevnik žalbi 37](#_Toc73645114)

[7.5. Kanali za prijem žalbi 38](#_Toc73645115)

[7.6. Praćenje i izvještavanje o žalbama 38](#_Toc73645116)

[7.7. Sistem SB za rješavanje žalbi 39](#_Toc73645117)

[8. MONITORING I IZVJEŠTAVANJE 40](#_Toc73645118)

[8.1. Izvještaji o monitoringu 40](#_Toc73645119)

[8.2. Učešće zainteresiranih strana u aktivnostima monitoringa 41](#_Toc73645120)

[8.3. Povratno izvještavanje grupama zainteresiranih strana 41](#_Toc73645121)

[PRILOG C – PRIMJER OBRASCA ZA ŽALBE 42](#_Toc73645122)

[PRILOG B – TABELA ZA DOKUMENTOVANJE UKLJUČENOSTI ZAINTERESIRANIH STRANA 43](#_Toc73645123)

**Skraćenice**

|  |  |
| --- | --- |
| APP | Akcioni plan preseljenja |
| ARCP | Projekat otpornosti i konkurentnosti u poljoprivredi |
| BiH | Bosna i Hercegovina |
| COVID-19 | Koronavirusna bolest |
| COŽ | Centralni odbor za žalbe |
| EU | Evropska Unija |
| FBiH | Federacija Bosne i Hercegovine |
| FIP | Financiranje investicijskih projekata |
| GIS | Geografski informacioni sistem |
| HACCP | Analiza opasnosti i nadzora kritičnih kontrolnih tačaka |
| IDP | Projekt razvoja navodnjavanja |
| IT | Informacione tehnologije |
| JIP | Jedinica za implementaciju projekata |
| JKP | Javno komunalno preduzeće |
| JLS | Jedinice lokalne samouprave |
| LOŽ | Lokalni odbor za žalbe |
| MPVŠ | Ministarstvo poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva FBiH |
| MRŽ | Mehanizam za rješavanje žalbi |
| MVTEO | Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih poslova BiH |
| NVO | Nevladina organizacija |
| OCD | Organizacije civilnog društva |
| OECD | Organizacije ekonomske saradnje i razvoja |
| ODO | Okolišni i društveni okvir |
| ODS | Okolišni i društveni standardi Svjetske banke |
| OPP | Organizacija za prehranu i poljoprivredu |
| OPP | Okvir politike preseljenja |
| OODU | Okvir za okolišno i društveno upravljanje |
| OU | Osobe pod utjecajem projekta |
| OZS | Ostale zainteresirane strane |
| PUO | Procjena utjecaja na okoliš |
| PUOD | Plan upravljanja okolišem i društvom |
| PUR | Procedure za upravljanje radnom snagom |
| PUZS | Plan upravljanja zainteresiranim stranama |
| RiO | Rad i održavanje |
| RS | Republika Srpska |
| SB | Svjetska banka |
| SRŽ | Servis za rješavanje žalbi |
| STO | Svjetska trgovinska organizacija |
| SZO | Svjetska zdravstvena organizacija |
| UKV | Udruženje korisnika vode |
| ZRO | Zaštitna radna oprema |
| ZSR | Zdravlje i sigurnost na radu |

**Lista definicija pojmova korištenih u dokumentu**

|  |  |
| --- | --- |
| **ZAJMOPRIMAC** | U ovom se dokumentu ovaj izraz koristi u kontekstu definicija preuzetih iz dokumenata Svjetske banke. |
| **KONSULTACIJE** | Proces razmjene informacija i dobivanje povratnih informacija i/ili savjeta od zainteresiranih strana i uzimanje u obzir tih stavova prilikom donošenja odluka o projektu i/ili postavljanja ciljeva i definiranja strategija. |
| **OKOLIŠNI I DRUŠTVENI STANDARDI** | Deset okolišnih i društvenih standarda (ODS) utvrđuju zahtjeve koji se primjenjuju na sva nova finansiranja investicijskih projekata Svjetske banke (SB) koja SB i Zajmoprimcu omogućavaju upravljanje okolišnim i društvenim rizicima projekata. |
| **AGENCIJA ZA IMPLEMENTACIJU** | Odnosi se na Ministarstvo poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva u FBiH i Jedinicu za implementaciju projekta (JIP). |
| **OSTALE ZAINTERESIRANE STRANE** | Odnosi se na pojedince, grupe ili organizacije koji su zainteresirani za projekt, zbog mjesta projekta, njegovih karakteristika, njegovih utjecaja ili pitanja povezanih s javnim interesom. Na primjer, ove strane mogu uključivati donosioce regulative, vladine službenike, privatni sektor, znanstvenu zajednicu, akademike, sindikate, organizacije žena, druge organizacije civilnog društva i kulturne grupe |
| **PROJEKAT** | Odnosi se na Projekat otpornosti i konkurentnosti u poljoprivredi (ARCP) koji implementira Ministarstvo poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva u FBiH i Jedinica za implementaciju projekta (JIP). |
| **OSOBE POD UTJECAJEM PROJEKTA** | Uključuje one na koje projekat utječe ili bi na njih mogao utjecati zbog stvarnih utjecaja ili potencijalnih rizika za njihovo fizičko okruženje, zdravlje, sigurnost, kulturne prakse, dobrobit ili sredstva za život. Ove zainteresirane strane mogu uključivati pojedince ili grupe, uključujući direktne korisnike projekta i lokalne zajednice. |
| **ZAINTERESIRANE STRANE** | Odnosi se na pojedince ili grupe koji: (a) su zahvaćeni ili će vjerovatno biti zahvaćeni projektom (*strane zahvaćene projektom*); i (b) mogu imati interes u realizaciji projekta (*druge zainteresirane strane*). |
| **UKLJUČIVANJE ZAINTERESIRANIH STRANA** | Kontinuirani proces izgradnje i održavanja konstruktivnih i održivih odnosa sa zainteresiranim stranama za vrijeme trajanja projekta. On uključuje niz aktivnosti i interakcija za vrijeme trajanja projekta, poput identifikacije i analize zainteresiranih strana, objavljivanja informacija, konsultacije, pregovore i partnerstva sa zainteresiranim stranama, upravljanje žalbama, izvještavanje zainteresiranih strana, kao i funkcije upravljanja. |
| **PLAN UKLJUČIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA** | Ovaj dokument koji pomaže Zajmoprimcu (JIP) da efikasno sarađuje sa zainteresiranim stranama cijelo vrijeme trajanja projekta i određuje aktivnosti koje će se implementirati u cilju upravljanja ili unaprjeđenja saradnje. |
| **RANJIVE OSOBE/ GRUPE** | Osobe na koje zbog spola, etničke pripadnosti, dobi, fizičkog ili mentalnog invaliditeta, ekonomski nepovoljnog položaja ili socijalnog statusa preseljenje može imati nepovoljniji učinak nego na druge osobe, kao i koje mogu biti ograničene u svojoj sposobnosti da potražuju ili iskoriste pomoć za preseljenje i povezane razvojne koristi. |

## UVOD

### 1.1. Opis projekta i kontekst

Svjetska banka (SB) razmatra da podrži Bosnu i Hercegovinu (BiH) kroz Projekat otpornosti i konkurentnosti u poljoprivredi (ARCP). Cilj projekta je ojačati otpornost poljoprivrednog sektora i povećati konkurentnost prema pristupanju tržištu EU.

U širem smislu, projekat podržava pet ishoda: (i) povećana produktivnost i diverzifikacija poljoprivredne proizvodnje; (ii) unaprijeđeno znanje i usvajanje klimatski pametnih poljoprivrednih praksi i povećana otpornost poljoprivredne proizvodnje na klimatske promjene; (iii) poboljšana integracija malih farmera u zelene i učinkovite lance vrijednosti s većom rodnom ravnopravnošću; (iv) poboljšano upravljanje vodama u poljoprivredi i uvođenje klimatski pametnih tehnologija navodnjavanja; i (v) poboljšani standardi sigurnosti i kvalitete hrane te povećana konkurentnost i potencijal za pristup tržištima veće vrijednosti.

Svi ovi ishodi pridonijeli bi poljoprivrednom i gospodarskom rastu, poboljšanju sigurnosti hrane i prehrane, smanjenju siromaštva i zajedničkom prosperitetu - a sve su to javni interesi. Stoga je i javno finansiranje povećane produktivnosti i diverzifikacije poljoprivredne proizvodnje dobro opravdano. Podrška projekta poboljšanoj otpornosti na klimu donijet će i druge pogodnosti adaptacije i ublažavanja, što je globalni interes i stoga zaslužuju javno finansiranje. Projekat također pridonosi boljem planiranju i upravljanju vodama te smanjuju otisak poljoprivrede u ukupnom korištenju voda s obzirom na fokusiranost projekta na tehnologije i mjere proizvodnje koje štede vodu.

Modernizacija i unaprjeđenje ratarstva potrebna su da bi se postigla veća produktivnost, veća kvaliteta proizvodnje, manji gubici i veći prihodi za farmere i trgovce. To bi pomoglo ojačati BH izvozno orijentirane segmente u poljoprivredi, povećati izvozne prihode i pridonijeti stvaranju novih radnih mjesta u ruralnim područjima.

Projekat će imati aktivnosti u oba entiteta BiH (FBiH i RS). U toku je izrada zasebnog seta instrumenata za upravljanje utjecajima na okoliš i društvo. Ovim će se dokumentom upravljati uključivanjem zainteresiranih strana potrebnim za aktivnosti koje se provode u Federaciji Bosne i Hercegovine (FBiH).

Implementacijom projekta u FBiH upravljat će Jedinica za implementaciju projekata (JIP) pri Ministarstvu poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva (MPVŠ).

Projekt je namijenjen postizanju svojih ciljeva kroz četiri komponente.

**Komponenta 1. Jačanje javne potpore otpornosti i praćenju.**

***Pod-komponenta 1.1 Poboljšanje poljoprivrednih informacijskih sistema*** uključuje:

* Poboljšanje registra poljoprivrednih gospodarstava i klijenata (RPGK), uključujući uspostavljanje novih registara za prioritetne lance vrijednosti;
* Razvijanje sistema plaćanja s funkcijom online aplikacije (što se pokazalo izuzetno važnim za provođenje poljoprivredne potpore tokom pandemije s obzirom na to da se trenutno koristi papirni zahtjev);
* Pilotiranje sistema identifikacije zemljišnih parcela (SIZP), što je ključni uslov za pristupanje EU kako bi se iskoristila potpora Zajedničke poljoprivredne politike (ZPP);
* Uspostavljanje Mreže računovodstvenih podataka za poljoprivredna gospodarstava radi poboljšanja prikupljanja podataka i korištenja podataka za analizu politika.

***Pod-komponenta 1.2 Podržavanje poljoprivrede otporne na klimu*** uključuje:

* Poboljšanje kvalitete i proizvodnje sjemena, uključujući poboljšanje lokalnih sorti kako bi se bolje prilagodile klimatskim promjenama (npr. otporne na sušu, toplotu i poplave);
* Povećavanje svijesti farmera o mogućim utjecajima klimatskih promjena na različita geografska područja i podsektore poljoprivrede;
* Poboljšanje pružanja usluga savjetovanja, uključujući pružanje potpore proizvođačima u poštivanju dobrih poljoprivrednih praksi i integriranog upravljanja štetočinama te procjene klimatskog rizika i intervencija u lancima vrijednosti.

**Komponenta 2. Poboljšanje poljoprivredne produktivnosti, adaptacija na klimatske promjene i jačanje veza s tržištima.**

***Pod-komponenta 2.1. Jačanje lanca vrijednosti i razvoj produktivnih partnerstava*** uključuje pružanje odgovarajućih bespovratnih sredstava za otkupljivače, agro-prerađivače i sabirne centre s ciljem povećanja poljoprivredne produktivnosti i prihoda i poticanja većeg broja i boljih radnih mjesta u ruralnim područjima kroz: (a) poboljšanje pristupa i usvajanje klimatski pametnih tehnologija, znanja i tržišta; i (b) jačanje tehničkih i upravljačkih kapaciteta malih farmera u ratarstvu i poljoprivredno-poslovnog sektora.

***Pod-komponenta 2.2. Poboljšanje sistema navodnjavanja i odvodnje radi adaptacije klimatskim promjenama*** uključuje:

* Rehabilitacija/modernizacija odabranih sistema za navodnjavanje i odvodnju – ova aktivnost će podržati ulaganja u izgradnju infrastrukture vodozahvatnih objekata, glavnih i sekundarnih mreža za navodnjavanje, uključujući uvođenje modernih sistema pod pritiskom koji povećavaju učinkovitost korištenja vode;
* Jačanje institucija za upravljanje navodnjavanjem i odvodnjom - što će uključivati ​​(i) izgradnju kapaciteta općina i kantona koje imaju koristi od projekta, te uspostavljanje i jačanje učešća udruženja korisnika vode (UKV), općinskih javnih komunalnih poduzeća (JKP) ili udruženih UKV/JKP u učešću u radu i održavanju (RiO) sistema obnovljenih ili izgrađenih u okviru projekta, uključujući razvoj rješenja za RiO; utvrđivanje, prikupljanje i upravljanje naknadom za usluge navodnjavanja; i modernizacija praksi upravljanja vodama na poljoprivrednim gospodarstvima radi smanjenja rasipanja vode; i (ii) razvijanje baze podataka o svim sistemima navodnjavanja, uključujući GIS mapiranje postojećih mreža za navodnjavanje i odvodnju i procjenu njihovih funkcionalnosti, što pomaže općinama i ministarstvima u upravljanju infrastrukturom za navodnjavanje i odvodnju i razvijanju redovnih planova održavanja i obnove.

**Komponenta 3. Poboljšanje kvalitete i sigurnosti hrane.**

***Pod-komponenta 3.1. Standardi kvalitete i sigurnosti hrane*** uključuje:

* Podrška ulaganju i tehničke pomoći relevantnim javnim institucijama u BiH za jačanje službenih kontrola bolesti i štetočina, inspekcija i laboratorijskih kapaciteta i ispitivanja u oblasti sigurnosti hrane, veterinarstvu i fitosanitarnoj oblasti, u skladu s međunarodnim i standardima definiranim u Sanitarnom i fitosanitarnom (SFS) Sporazumu Svjetske trgovinske organizacije (STO), Codexu Alimentariusu Svjetske zdravstvene organizacije (SZO) i Organizacije za prehranu i poljoprivredu (OPP), kodovima kopnenih i vodenih životinja Svjetske organizacije za zdravlje životinja (OIE), te Međunarodne konvencije o zaštiti bilja (MKZB);
* Podrška da se omogući institucijama da ispune međunarodno priznate zahtjeve za certificiranje hrane, kao što su GlobalGAP, EurepGAP, HACCP, itd.

***Pod-komponenta 3.2. Sistemi informacionih tehnologija (IT) za poboljšanje sigurnosti hrane*** uključuje razvoj i nadogradnja informatičkih softverskih i hardverskih sistema koji predstavljaju kritičnu dokumentaciju kontrolnih aktivnosti u stvarnom vremenu i stoga izuzetno podržavaju cijeli proces poboljšanja usklađenosti s nacionalnim i međunarodnim standardima sigurnosti hrane.

**Komponenta 4. Upravljanje projektom,** uključuje finansiranje JIP-a u vezi sa sljedećim aktivnostima:

* Ukupna koordinacija i potpora implementaciji projekta, uključujući planiranje implementacije, tehničko nadgledanje;
* Finansijsko upravljanje projektom, nabavke i izvještavanje;
* Implementacija mjera zaštite okoliša i socijalne zaštite;
* Praćenje i evaluacija projekata;
* Upravljanje mehanizmom za rješavanje žalbi (MRŽ) i aktivnostima uključivanja građana.

### 1.2. Svrha Plana upravljanja zainteresiranim stranama

Operacije i aktivnosti za koje se traži finansiranje investicijskih projekata Svjetske banke (FIP) nakon 1. oktobra 2018., podliježu primjeni Okolišnog i društvenog okvira (ODO)[[1]](#footnote-1). ODO, pored ostalog, sadrži 10 Okolišnih i društvenih standarda (ODS) koji preciziraju obavezne uslove koji su obavezni za Zajmoprimca i za Projekat.

Prema ODS10, prije procjene projekta trebao bi se izraditi Plan uključivanja zainteresiranih strana (PUZS) koji utvrđuje principe i procedure za učešće zainteresiranih strana na način koji je u skladu sa ODS10.

Kao odgovor na obaveze u okviru Projekta i u skladu sa ODS10 o uključivanju zainteresiranih strana i objavljivanju informacija, JIP je izradio ovaj PUZS čime je postavio pristup ka ispunjavanju ciljeva SB ODS 10: „Uključivanje zainteresiranih strana“. Obzirom da su dizajn i lokacije pod-projekata uglavnom nepoznati tokom pripreme Projekta, ovaj SEP daje smjernice za kasniju izradu godišnjih akcijskih planova o aktivnostima uključivanja dionika i utvrđuje posebne aktivnosti koje će se tada provoditi na osnovu geografske raspodjele pod-projekata, kada budu poznate lokacije, grupe zainteresiranih strana i raspored aktivnosti.

U skladu sa zahtjevima SB, uključivanje zainteresiranih strana je inkluzivan proces koji se provodi za vrijeme cijelog životnog ciklusa projekta, a najdjelotvorniji je ako se pokrene u ranoj fazi izrade projekta. Uključivanje zainteresiranih strana je kontinuiran i iterativan proces putem kojeg Zajmoprimac utvrđuje, komunicira i olakšava dvosmjerni dijalog s osobama zahvaćenim projektnim odlukama i aktivnostima, kao i sa drugim zainteresiranim stranama za projekt. Svrha ovog PUZS je stoga olakšati uključivanje zainteresiranih strana tokom životnog ciklusa Projekta, stvoriti mogućnosti za blagovremeno aktivno sudjelovanje svih zainteresiranih strana, kao i dati mogućnost svim zainteresiranim stranama da izraze svoja mišljenja i bojazni koje mogu uticati na projektne odluke. Kako bi se izražavanje zabrinutosti i problema zainteresiranih strana tokom faze planiranja projekta, potpuno funkcionalni MRŽ je razvijen i detaljno predstavljen u Poglavlju 7.

### 1.3. Sažetak potencijalnih okolišnih i društvenih rizika Projekta

***Okolišni rizici*** povezani s predloženim projektom procjenjuju se kao značajni. Iako će dugoročni utjecaji projekta vjerojatno biti pozitivni, njegove aktivnosti nose nekoliko rizika koje uglavnom generiraju aktivnosti iz Komponente 2.

Aktivnost dodjele bespovratnih sredstava koje će se podržati u okviru pod-komponente 2.1, a koje uključuju građevinske radove manjeg i srednjeg obima, vjerovatno će imati niz predvidljivih utjecaja na okoliš koji će najvjerojatnije biti umjerene prirode koji se učinkovito mogu ublažiti. Očekivani utjecaji ove komponente uključuju:

* Prašina i buka;
* Onečišćenje voda malih razmjera od nepravilnog rukovanja otpadom i mašinama;
* Zdravlje i sigurnost na radu (ZSR); i
* Upravljanje otpadom.

Međutim, aktivnosti pod-komponente 2.2 mogu se smatrati onima sa značajnim rizikom uzimajući u obzir prirodu i lokaciju projekata navodnjavanja, kao i međunarodne plovne putove kao izvore vode. Očekuje se da će te aktivnosti vjerovatno kreirati nepovoljne rizike i utjecaje specifične za lokaciju, kao što su:

* odlaganje materijala iskopanog tokom građevinskih / rehabilitacijskih aktivnosti;
* zdravlje i sigurnost na radu radnika tokom faza izgradnje i operativnog rada;
* povećan nivo prašine i buke;
* rizici po zdravlje i sigurnost zajednice, posebno rizici onečišćenja izvorišta površinskih i podzemnih voda tokom gradnje;
* negativni rizici povezani sa zamjenom starih sistema za navodnjavanje koji sadrže azbestni materijal.

***Društveni rizik*** je ocijenjen kao značajan iako su utjecaji projekta na ciljane korisnike općenito pozitivni u smislu povećane prodaje, povećane konkurentnosti, prihoda, zaposlenosti i tržišnih veza, ali također i u smislu investicija privatnog sektora u razvoj lanca vrijednosti i produktivnih partnerstava koja potiču produktivnost na farmama.

Većina društvenih rizika povezana je s Komponentom 2. Očekuje se da će pod-komponenta 2.1 imati umjerene društvene rizike, jer bi očekivane poslovne aktivnosti podržane u okviru ove pod-komponente imale samo specifične i predvidive utjecaje ograničene na konkretnu lokaciju. Društveni rizici uglavnom se javljaju zbog neformalnog rada u poljoprivrednom sektoru. Društveni rizici pod-komponente 2.2 koja ima za cilj poboljšanje sistema za navodnjavanje i odvodnju su znatni. Te aktivnosti uključuju:

* prisilno sticanje zemljišta i preseljenje;
* privremeno ograničenje pristupa zemljištu;
* privremena preusmjeravanja i zatvaranje pristupnih cesta;
* smetnje u prometu od građevinskih vozila i mašina;
* priljev radne snage;
* zdravlje i sigurnost zajednice zbog građevinskih radova.

### 1.4. Lokacije Projekta

Projekt će se sastojati od više manjih pod-projekata. Geografski projekat će se provoditi u cijeloj FBiH. U ovom trenutku pripreme projekta, poznato je samo nekoliko lokacija za sheme navodnjavanja u okviru pod-komponente 2.2., koje su pripremljene u sklopu projekta IDP (Bihać, Sanski Most, Živinice i Žepče). Postoji još 15 potencijalnih shema navodnjavanja koje treba razmotriti za podršku u okviru ARCP-om, ali lokacije, veličina i zona utjecaja takvih shema navodnjavanja trenutno nisu poznati, kao ni lokacije pod-projekata povezanih s ostalim pod-komponentama.

## PROPISI I ZAHTJEVI

### 2.1. Propisi i zahtjevi na nivou BiH/FBiH

Javne konsultacije u FBiH su zakonski propisane u postupku izrade dokumentacije prostornog uređenja, u toku procedure procjene utjecaja na okoliš, kao i tokom izdavanja građevinskih dozvola i vodnih akata. U nastavku se prezentiraju zakonski zahtjevi za učešće javnosti a koji su relevantni za ovaj Projekat.

Tabela 1 Zakonski zahtjevi FBiH za učešće javnosti koji su relevantni za ovaj projekt

| Zakon | Odredbe zakona koje se odnose na učešće javnosti |
| --- | --- |
| *Zakon o slobodi pristupa informacijama[[2]](#footnote-2)* | Ovaj zakon osigurava prava građana na informisanje i propisuje da svi građani i pravna lica imaju pravo na pristup informacijama pod kontrolom javnog organa, a svaki javni organ ima odgovarajuću obavezu objelodaniti takve informacije. |
| *Zakon o zaštiti okoliša[[3]](#footnote-3)* | Ovim Zakonom predviđa se da svaka osoba i svaka organizacija mora imati odgovarajući pristup informacijama u vezi sa okolišem koje su na raspolaganju javnim organima, uključujući informacije o opasnim materijalima i aktivnostima u njihovim zajednicama, kao i da im se mora omogućiti da sudjeluju u procesu odlučivanja. Ovim Zakonom također se uređuje postupak procjene utjecaja na okoliš (PUO), te se propisuje da se javne rasprave moraju organizirati za projekte za koje je potrebna ova procjena. PUO se mora učiniti dostupnom javnosti, a njen primjerak se mora poslati nadležnim organima i drugim zainteresiranim stranama, uz ostavljanje roka od 30 dana za dostavljanje komentara, nakon čega se organizira javna rasprava, a javnost se poziva putem štampanih (ili elektronskih) medija/radija/TV-a, najmanje 15 dana unaprijed. Okolinska dozvola izdaje se nakon revidiranja PUO i uvažavanja svih relevantnih komentara dobivenih od zainteresiranih strana. |
| *Zakon o principima lokalne samouprave[[4]](#footnote-4)* | Ovim zakonom je propisano da građani u mjesnoj zajednici putem organa mjesne zajednice odlučuju o poslovima značajnim za život i rad na području mjesne zajednice, a naročito   * 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; * pokreću i učestvuju u raspravama o inicijativama i aktivnostima za razvoj privrede i društvenih djelatnost.   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 podnosit će 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. |
| *Zakon o prostornom planiranju i korištenju zemljišta[[5]](#footnote-5)* | 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. |
| *Uredba o jedinstvenoj metodologiji za izradu dokumenata prostornog uređenja*[[6]](#footnote-6) | Prema ovoj uredbi, u svim fazama pripreme i izrade dokumenata prostornog uređenja, obavezno je obezbijediti 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. |
| *Zakon o vodama[[7]](#footnote-7)* | Prije izdavanja prethodne vodne saglasnosti, nadležna Agencija za vode mora obavijestiti zainteresirane strane i javnost u vodnom području, putem obavijesti na oglasnoj ploči Agencije, oglašavanjem u lokalnim medijima, a u slučaju međuentitetskog utjecaja, putem najmanje dva sredstva javnog informiranja koja su dostupna javnosti i na teritoriju Republike Srpske. |
| *Zakoni koji uređuju eksproprijaciju, upravni i sudski postupak* | Dužno razmatraju pravovremena obavještenja, smislene angažmane i odgovarajuće mehanizme žalbi. |

BiH je pristupila Arhuskoj konvenciji o pristupu informacijama, učešću javnosti u odlučivanju i pristupu pravdi u okolišnim pitanjima 2008. godine. Arhuska konvencija daje prava javnosti u pogledu pristupa informacijama, učešću javnosti i pristupa pravdi u procesima donošenja vladinih odluka o pitanjima koja se tiču lokalnog, državnog i prekograničnog okoliša. U Članu 2.(c) Konvencije navodi se da se Konvencija primjenjuje 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 vezi sa okolišem, pod kontrolom tijela javne vlasti”. U skladu s Konvencijom, agencije za implementaciju su dužne:

* Odgovarati na zahtjeve javnosti za informacije o okolišu (bilo koji član javnosti može podnijeti zahtjev, bez obzira na državljanstvo, nacionalnost ili boravište)
* Redovno sakupljati i objavljivati informacije o okolišu javnosti i obavještavati javnost da su informacije dostupne, te pružati informacije za hitne slučajeve.

### 2.2. Zahtjevi Svjetske banke

U ODO Svjetske banke navedeni su obavezni zahtjevi u vidu 10 ODS koje Zajmoprimac mora primjenjivati. Jedan od tih 10 standarda je Uključivanje zainteresiranih strana i objava informacija (ODS 10) koji se bavi uključivanjem zainteresiranih strana. Ovim standardom prepoznata je “važnost otvorene i transparentne saradnje između Zajmoprimca i zainteresiranih strana u projektu kao važnog elementa dobre međunarodne prakse”. Učinkovitim uključivanjem zainteresiranih strana može se unaprijediti okolišna i društvena održivost projekata, kao i poboljšati prihvatanje projekata i dati značajan doprinos uspješnom dizajniranju i implementaciji projekata.

Ciljevi ODS 10 su:

* Uspostaviti sistematski pristup za uključivanje zainteresiranih strana koji će pomoći Zajmoprimcu u identifikaciji zainteresiranih strana i izgradnji i održavanju konstruktivnog odnosa sa njima, naročito sa stranama pod utjecajem projekta.
* Procijeniti nivo interesa i podrške zainteresiranih strana za projekat i omogućiti uvažavanje stavova zainteresiranih strana u osmišljavanju i provedbi okolišnih i društvenih aspekata projekta.
* Poticati i obezbijediti sredstva za djelotvornu i inkluzivnu saradnju sa stranama pod utjecajem projekta u toku cijelog životnog ciklusa projekta o pitanjima koja bi potencijalno mogla utjecati na njih.
* Osigurati objavljivanje odgovarajućih projektnih informacija o okolišnim i društvenim rizicima, utjecajima na okoliš i društvenim utjecajima zainteresiranim stranama u blagovremenom, razumljivom, pristupačnom i adekvatnom formatu.
* Obezbijediti stranama pod utjecajem projekta pristupačna i inkluzivna sredstva za izražavanje bojazni i žalbi, kao i omogućiti Zajmoprimcu da odgovara i upravlja tim žalbama.

Prema definiciji datoj u ODS 10, “zainteresirana strana” odnosi se na pojedince ili grupe koje:

* su pod utjecajem ili će vjerovatno biti pod utjecajem projekta (strane pod utjecajem projekta),
* mogu imati interes u projektu (druge zainteresirane strane).

Standard sadrži listu aktivnosti u okviru procesa uključivanja zainteresiranih strana koje treba provesti Zajmoprimac. Uključivanje zainteresiranih strana podrazumijeva:

* identifikaciju i analizu zainteresiranih strana;
* planiranje načina odvijanja saradnje sa zainteresiranim stranama; objava informacija;
* konsultacije sa zainteresiranim stranama;
* rješavanje i odgovaranje na pritužbe i
* izvještavanje zainteresiranim stranama.

U skladu sa ODS 10, Zajmoprimac je dužan izraditi i implementirati PUZS srazmjerno prirodi i obimu projekta i njegovim potencijalnim rizicima i utjecajima. Nacrt PUZS objavit će se što je prije moguće, a prije procjene projekta, dok će Zajmoprimac tražiti mišljenja zainteresiranih strana o PUZS, uključujući identifikaciju zainteresiranih strana, kao i prijedloge budućeg uključivanja. Zajmoprimac je dužan ažurirati PUZS ako su izvršene značajne izmjene istog, te će dokument biti ponovo objavljen.

PUZS opisuje dinamiku i načini saradnje sa zainteresiranim stranama u toku cijelog životnog ciklusa projekta kako je usaglašeno između Banke i Zajmoprimca, uz razlikovanje strana pod utjecajem projekta i drugih zainteresiranih strana. PUZS također opisuje opseg i dinamika informacija koje se saopštavaju stranama pod utjecajem projekta i drugim zainteresiranim stranama, kao i vrsta informacija koje se traže od njih. U skladu sa ODS 10, informacije će se objavljivati na odgovarajućim lokalnim jezicima i na način koji je pristupačan i odgovarajući, s obzirom na sve specifične potrebe grupa koje mogu biti diferencijalno ili nesrazmjerno pod utjecajem projekta ili grupa stanovništva sa potrebama za posebnim informacijama.

Zajmoprimac je dužan u okviru PUZS izraditi proceduru za rješavanje i odgovaranje na žalbe (mehanizam za rješavanje žalbi). Zajmoprimac je dužan blagovremeno implementirati mehanizam za rješavanje žalbi i odgovarati na bojazni i žalbe strana pod utjecajem projekta vezane za implementaciju okolišnih i društvenih pitanja projekta.

## SAŽETAK PRETHODNIH AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA

Tokom pripreme ARCP projekta održana su dva ciklusa konsultacija sa zainteresiranim stranama.

Prvi ciklus konsultacija odvijao se tokom izrade koncepta projekta, a drugi ciklus tokom pred-ocjenjivačke misije Svjetske banke.

U prvom ciklusu konsultacija sa zainteresiranim stranama održana su dva sastanka. Prvi sastanak održan je u Mostaru 10. juna 2019. godine, s predstavnicima jedinica lokalne samouprave, predstavnicima zemljoradničkih zadruga, farmerima, otkupljivačima, prerađivačima, predstavnicima Privredne komore kao i potencijalnim korisnicima. Ovom sastanku prisustvovalo je 25 ljudi, uključujući 4 člana tima Svjetske banke. Drugi sastanak je održan u Gradačcu 11. juna 2019. godine, a kojem je prisustvovalo 21 osoba iste strukture kao i na prvom sastanku. Tema oba sastanka bile su mogućnosti i načini utjecaja Projekt na organizaciju kvalitetnije poljoprivredne proizvodnje sa osiguranim plasmanom kvalitetnih domaćih proizvoda.

U drugom ciklusu konsultacija sa zainteresiranim stranama, MPVŠ FBiH je sa Svjetskom bankom podijelilo informacije - kontakt adrese proizvođačkih grupa koje bi mogle učestvovati u anketi koja se provodi u okviru pripreme projekta. Radi se o sljedećim: zemljoradnička zadruga "Plodovi zemlje" (proizvodnja mladog krumpira i ostalog povrća); zemljoradnička zadruga “Agrisan” Sanski Most, (proizvodnja u zatvorenim prostorima i otkup voća i povrća); zemljoradnička zadruga “Gračanka” Gračanica, (otkup kornišona, otkup mlijeka) i “BRAMS” d.o.o. Sarajevo (otkup i prerada voća i povrća, uglavnom za izvoz).

Naučene lekcije iz nedavno završenog projekta IDP koji je također finansirala SB, a implementirao JIP/MPVŠ pokazale su da je potrebno poboljšati način komunikacije direktno sa farmerima, odnosno pronaći mogućnost boljeg organiziranja javnih konsultacija sa aktivnijim učešćem samih krajnjih korisnika.

## IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESIRANIH STRANA

### 4.1. Uvod

Pema ODS10 kategorije zainteresiranih strana su sljedeće:

1. **Osobe pod utjecajem projekta (OU).** Uključuju one koje će vjerovatno biti zahvaćene projektom zbog stvarnih utjecaja (pozitivnih i negativnih) ili potencijalnih rizika za njihovo fizičko okruženje, zdravlje, sigurnost, kulturne običaje, dobrobit ili egzistencije. Te zainteresirane strane mogu uključivati pojedince ili grupe, uključujući direktne korisnike projekta i lokalne zajednice. To su pojedinci ili domaćinstva koji će najvjerovatnije primijetiti/osjetiti promjene uslijed utjecaja na okoliš i društvenih utjecaja projekta.
2. **Ostale zainteresirane strane (OZP).** Uključuju: pojedince, grupe ili organizacije koje imaju interes u projektu, koji može biti zbog lokacije projekta, njegovih karakteristika, njegovih utjecaja ili pitanja vezanih za javni interes. Npr. ove strane mogu uključivati regulatore, vladine službenike, privatni sektor, naučnu zajednicu i akademije, sindikate, organizacije žena, druge organizacije civilnog društva (OCD) i kulturne grupe.
3. **Pojedinci ili grupe u nepovoljnom položaju/ranjivi.** Potencijalno su nesrazmjerno zahvaćeni i imaju manje mogućnosti da ostvare koristi od mogućnosti koje pruža Projekat zbog posebnih poteškoća u pristupu i/ili razumijevanju informacija o Projektu i njegovim utjecajima na okoliš i društvenim utjecajima, kao i strategijama ublažavanja. Također je vjerovatnije za takve grupe da budu isključene iz procesa konsultacija.

### 4.2. Identifikacija i mapiranje zainteresiranih strana

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

Tabela 2 Identifikacija zainteresiranih strana

| Komponenta | Pod-komponenta | Zainteresirane strane | OU/OZS/ ranjivi |
| --- | --- | --- | --- |
| Komponenta 1. Jačanje javne potpore otpornosti i praćenju | **Pod-komponenta 1.1 Poboljšanje poljoprivrednih informacijskih sistema** | Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH (MVTEO) | OU |
| Ministarstvo poljoprivrede, vodoprivredne i šumarstva FBiH (MPVŠ) | OU |
| **Pod-komponenta 1.2 Podržavanje poljoprivrede otporne na klimu** | Farmeri, kompanije koje se bave proizvodnjom sjemena, rasadnici i uzgajivači | OU |
| Produžene savjetodavne usluge | OU |
| Relevantni laboratoriji za OECD certifikaciju | OU |
| Ugovarači, pod-ugovarači, nadzori, pružaoci usluga, dobavljači | OZS |
| JLS | OZS |
| Akademska zajednica / fakulteti, istraživačke institucije i centri | OZS |
| Zemljoradničke zadruge | OZS |
| NVO/OCD | OZS |
| Mediji (TV, radio, elektronski) | OZS |
| Komponenta 2. Poboljšanje poljoprivredne produktivnosti, adaptacija na klimatske promjene i jačanje veza s tržištima | **Pod-komponenta 2.1. Jačanje lanca vrijednosti i razvoj produktivnih partnerstava** | Zemljoradničke djelatnosti (prerađivači i otkupljivači) | OU |
| Farmeri | OU |
| Korisnici shema bespovratnih sredstava | OU |
| Ugovarači, pod-ugovarači, nadzori, pružaoci usluga, dobavljači | OZS |
| Niskokvalificirani, polukvalificirani i visokokvalificirani radnici | OZS |
| JLS | OZS |
| Akademska zajednica / fakulteti, istraživačke institucije i centri | OZS |
| Zemljoradničke zadruge | OZS |
| NVO/OCD | OZS |
| Mediji (TV, radio, elektronski) | OZS |
| Ranjivi pojedinci/domaćinstva | ranjivi |
| **Pod-komponenta 2.2. Poboljšanje sistema navodnjavanja i odvodnje radi adaptacije klimatskim promjenama** | Farmeri koji imaju koristi od programa navodnjavanja | OU |
| Osobe pogođene programima navodnjavanja |  |
| UKV/JKP | OU |
| Osobe pogođene sticanjem zemljišta / preseljenjem | OU |
| Ljudi koji žive u područjima pod-projekta | OU |
| Pravne osobe u područjima pod-projekta | OU |
| Ugovarači, pod-ugovarači, nadzori, pružaoci usluga, dobavljači | OZS |
| Niskokvalificirani, polukvalificirani i visokokvalificirani radnici | OZS |
| JLS | OZS |
| Nadležna kantonalna ministarstva za poljoprivredu | OZS |
| Razne vladine inspekcije: rada, građevinske | OZS |
| Zemljoradničke zadruge | OZS |
| NVO/OCD | OZS |
| Mediji (TV, radio, elektronski) | OZS |
| Ranjivi pojedinci/domaćinstva | ranjivi |
| Komponenta 3. Poboljšanje kvalitete i sigurnosti hrane | **Pod-komponenta 3.1. Standardi kvalitete i sigurnosti hrane** | Laboratoriji za specificirana ispitivanja zdravlja životinja, ispitivanja sigurnosti hrane i zdravlja bilja | OU |
| Farmeri | OU |
| Ugovarači, pod-ugovarači, nadzori, pružaoci usluga, dobavljači | OZS |
| JLS | OZS |
| Akademska zajednica / fakulteti, istraživačke institucije i centri | OZS |
| Zemljoradničke zadruge | OZS |
| NVO/OCD | OZS |
| Mediji (TV, radio, elektronski) | OZS |
| **Pod-komponenta 3.2. Sistemi informacionih tehnologija (IT) za poboljšanje sigurnosti hrane** | Agencija za sigurnost hrane BiH | OU |
| Ured za veterinarstvo BiH | OU |
| Ugovarači, pod-ugovarači, nadzori, pružaoci usluga, dobavljači | OZS |
| JLS | OZS |
| Nadležna kantonalna ministarstva za poljoprivredu | OZS |
| Komponenta 4. Upravljanje projektom |  | JIP u okviru MPVŠ | OZS |
| SB | OZS |
| Ministarstvo finansija i trezora BiH | OZS |
| Ministarstvo finansija FBiH | OZS |

### 4.3. Pojedinci ili grupe u nepovoljnom položaju/ranjivi

Posebno je važno znati mogu li negativni utjecaji projekta nesrazmjerno pasti na pojedince ili grupe u nepovoljnom ili ranjive ili će biti isključeni i imati manje mogućnosti da ostvare koristi od Projekta. Takve grupe često nemaju mogućnost da izraze svoju zabrinutost ili shvate utjecaj projekta. Ovaj PUZS će obezbijediti da se pojedinci ili grupe u nepovoljnom ili ranjivom položaju, a koji su relevantni za Projekt, identificiraju i da se procijene njihove specifične ranjivosti, zabrinutosti i prepreke u pristupu informacijama o projektu, a kako bi u potpunosti razumjeli projektne aktivnosti i koristi i učestvovali u procesima konsultacija.

Pojedinci ili grupe u nepovoljnom položaju/ranjivi na projektnom području mogu uključivati ​​osobe koje žive ispod granice siromaštva; žene; mlade; domaćinstva koja vode žene; domaćinstva koja vode starije osobe (≥ starosna dob za penziju) bez ikakvog drugog člana domaćinstva koji donosi prihode, lica sa ograničenom pokretljivošću ili lica s invaliditetom. Razne vrste prepreka mogu spriječiti ove pojedince ili grupe da učestvuju u planiranom procesu konsultacija, kao što su: niska pismenost i znanje o informacionim tehnologijama, nerazumijevanje procesa konsultacija, život u geografski udaljenim i izoliranim područjima s niskom pokrivenošću internetom, nedostatak prevoza na događaje itd.

Posebne mjere će poduzeti u okviru Projekta kako bi se osiguralo da pojedinci ili grupe u nepovoljnom položaju/ranjivi imaju jednaku priliku za pristup informacijama, da daju povratne informacije ili da podnose žalbe. Angažman Stručnjaka za socijalna pitanja od strane JIP-a će osigurati proaktivno informisanje svih grupa stanovništva. Podizanje svijesti provest će se u selima kako bi se osiguralo veće učešće ciljanog stanovništva. Provest će se fokus grupe ili pojedinačni konsultativni sastanci posvećeni pojedincima ili grupama u nepovoljnom položaju/ranjivim kako bi se procijenili njihovi stavovi i zabrinutosti.

Za svaki pod-projekat provest će se procjena ranjivosti kao dio pripreme Projekta i te informacije će se iskoristiti za potrebu prilagođavanja metoda angažmana i pristupa uključivanju predviđenom u ovom PUZS, kako bi se premostile sve prepreke za uključivanje koje proizlaze iz ranjivosti.

Prema trenutno dostupnim informacijama, nije identificirano prisustvo pojedinca ili grupa u nepovoljnom položaju/ranjivih na području Projekta, ali ove se informacije definitivno mogu potvrditi tek nakon što se identificiraju pod-projektna područja.

### 4.4. Sažetak potreba za uključivanjem zainteresiranih strana i analiza njihovih interesa i utjecaja

Identificirane zainteresirane strane i njihov stepen utjecaja koji se uspoređuje s interesom koji oni mogu imati u projektu odredit će vrstu i učestalost aktivnosti njihovog uključivanja. Dodavanje i popunjavanje matrice utjecaja i interesa, poput one koja je predstavljena u Tabeli 3, može biti korisno pri određivanju gdje treba usmjeriti napore na uključivanju zainteresiranih strana.

Tabela 3 Matrica interesa i utjecaja

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nivo utjecaja | |  |  |  |
| Visok | Uključiti/angažirati | Uključiti/angažirati | Partner |  |
| Srednji | Informirati | Konsultirati | Konsultirati |  |
| Nizak | Informirati | Informirati | Konsultirati |  |
|  | Nizak | Srednji | Visok | Nivo interesa |

Tabela 4 identificira ključne zainteresirane strane u projektu, prirodu njihovog interesa za projekat i nivoe njihovih interesa i utjecaja na projekt, a zasniva se na kodu boja kako je dato u gornjoj matrici.

Tabela 4 Nivo uključenosti zainteresiranih strana na osnovu nivoa njihovih interesa i utjecaja

| **Grupa zainteresiranih strana** | | | **Priroda interesa** | **Nivo interesa** | **Nivo utjecaja** | **Nivo uključivanja** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Osobe pod utjecajem projekta | Pojedinci | Osobe pogođene sticanjem zemljišta / preseljenjem | Interes za utjecaj projekta na njihovu imovinu i sredstva za život i razumijevanje postupka naknada. | Visok | Srednji | Konsultirati |
| Ljudi koji žive u područjima pod-projekta | Interes za potencijalne utjecaje tokom građevinskih radova, trajanje građevinskih radova, plan upravljanja saobraćajem. | Visok | Srednji | Konsultirati |
| Osobe pogođene programima navodnjavanja | Interes za potencijalne utjecaje rada sistema navodnjavanja na njihovu imovinu i egzistenciju | Visok | Srednji | Konsultirati |
| Farmeri koji imaju koristi od programa navodnjavanja | Velika očekivanja od pravovremene implementacije projekta kako bi imali koristi od gospodarskog razvoja, direktno će imati koristi od programa navodnjavanja | Srednji | Visok | Uključiti/  angažirati |
| Farmeri (ostali) | Velika očekivanja od pravovremene implementacije projekta kako bi imali koristi od gospodarskog razvoja, direktno će imati koristi od aktivnosti na jačanju kapaciteta. | Srednji | Visok | Uključiti/  angažirati |
| Pravna lica | Kompanije koje se bave proizvodnjom sjemena, rasadnici i uzgajivači | Velika očekivanja od pravovremene implementacije projekta kako bi imali koristi od gospodarskog razvoja, direktno će imati koristi od aktivnosti na jačanju kapaciteta. | Srednji | Visok | Uključiti/  angažirati |
| Produžene savjetodavne usluge | Velika očekivanja od pravovremene implementacije projekta kako bi imali koristi od nabavke potrebne opreme (uredska i informatička oprema, vozila itd.), direktno će imati koristi od aktivnosti na jačanju kapaciteta. | Srednji | Visok | Uključiti/  angažirati |
| Zemljoradničke djelatnosti (prerađivači i otkupljivači) | Velika očekivanja od pravovremene implementacije projekta kako bi imali koristi od gospodarskog razvoja, direktno će imati koristi od aktivnosti na jačanju kapaciteta. | Srednji | Visok | Uključiti/  angažirati |
| Korisnici shema bespovratnih sredstava | Velika očekivanja od pravovremene implementacije projekta kako bi imali koristi od gospodarskog razvoja, direktno će imati koristi od shema bespovratnih sredstava | Srednji | Visok | Uključiti/  angažirati |
| UKV/JKP | Velika očekivanja od pravovremene implementacije projekta, direktno će imati koristi od aktivnosti na jačanju kapaciteta. | Srednji | Visok | Uključiti/  angažirati |
| Pravne osobe u područjima pod-projekta | Zabrinutost zbog prekida poslovanja i poslovnih aktivnosti. | Visok | Nizak | Informirati |
| Državne agencije i institucije | Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH (MVTEO) | Velika očekivanja od pravovremene implementacije projekta kako bi imali koristi od razvijenog i unaprijeđenog IT sistema. | Visok | Srednji | Konsultirati |
| Ministarstvo poljoprivrede, vodoprivredne i šumarstva FBiH (MPVŠ) | Velika očekivanja od pravovremene implementacije projekta kako bi imali koristi od razvijenog i unaprijeđenog IT sistema. | Visok | Srednji | Konsultirati |
| Relevantni laboratoriji za OECD certifikaciju | Velika očekivanja od pravovremene implementacije projekta kako bi imali koristi od operativnih procedura (priručnik / uputstva), kao i od aktivnosti na jačanju kapaciteta. | Visok | Srednji | Konsultirati |
| Laboratoriji za specificirana ispitivanja zdravlja životinja, ispitivanja sigurnosti hrane i zdravlja bilja | Velika očekivanja od pravovremene implementacije projekta kako bi imali koristi od renoviranja/unaprjeđenja objekata i nabavke opreme, kao i od aktivnosti na jačanju kapaciteta. | Visok | Srednji | Konsultirati |
| Agencija za sigurnost hrane BiH | Velika očekivanja od pravovremene implementacije projekta kako bi imali koristi od razvijenog i unaprijeđenog IT sistema, kao i od aktivnosti na jačanju kapaciteta. | Visok | Srednji | Konsultirati |
| Ured za veterinarstvo BiH | Velika očekivanja od pravovremene implementacije projekta kako bi imali koristi od razvijenog i unaprijeđenog IT sistema, kao i od aktivnosti na jačanju kapaciteta. | Visok | Srednji | Konsultirati |
| Ostale zainteresirane strane | Državne agencije i institucije | Ministarstvo finansija i trezora BiH | Nadzor nad zajmom na nivou BiH | Visok | Visok | Partner |
| Ministarstvo finansija FBiH | Nadzor nad zajmom na nivou FBiH | Visok | Visok | Partner |
| JIP u okviru MPVŠ | Agencija za implementaciju projekta u FBiH i glavni pandan Svjetske banke u FBiH. Upravljanje i implementacija projekta, nadzor, izvještavanje, program implementacije, upravljanje okolišnim i društvenim rizicima, upravljanje žalbama, provođenje i koordinacija PUZS, te aktivnosti nabavke i finansijskog upravljanja u FBiH. | Visok | Visok | Partner |
| JLS | Služi kao prva kontaktna točka, provodi terensko širenje informacija, pomaže u dvosmjernoj komunikaciji. | Srednji | Nizak | Informirati |
| Nadležna kantonalna ministarstva za poljoprivredu | Zainteresirana za upravljanje imovinom za navodnjavanje i odvodnju i izradu planova redovnog održavanja i sanacije. | Srednji | Nizak | Informirati |
| Razne vladine inspekcije: rada, građevinske | Zainteresirani za provođenje zakonskih propisa u svim aspektima implementacije projekta s naglaskom na izvođenje građevinskih radova. | Visok | Srednji | Konsultirati |
| SB | Zainteresirani za postizanje razvojnih ciljeva projekta i poštivanje okolišnih i društvenih standarda projekta. | Visok | Visok | Partner |
| Poslodavci i radnici | Ugovarači, pod-ugovarači, nadzori, pružaoci usluga, dobavljači | Zainteresirani za učešće u raznim tenderskim procedurama. | Visok | Srednji | Konsultirati |
| Niskokvalificirani, polukvalificirani i visokokvalificirani radnici | Zainteresirani za mogućnosti zapošljavanja u projektu | Srednji | Nizak | Informirati |
| Akademska zajednica | Akademska zajednica / fakulteti, istraživačke institucije i centri | Zainteresirani za razmjenu znanja i doprinos aktivnostima jačanja kapaciteta. | Srednji | Nizak | Informirati |
| Zadruge, NVO | Zemljoradničke zadruge | Potencijalno zabrinuti u vezi s okolišnim i društvenim utjecajima i tehničkim projektima. Projekt može pružiti platformu za razmjenu znanja. | Visok | Srednji | Konsultirati |
| NVO/OCD | Zainteresirani za koristi projekta. Interes za okolišne i društvene aspekte projekta kao i za zdravlje i sigurnost zajednice. | Visok | Srednji | Konsultirati |
| Mediji | Mediji (TV, radio, elektronski) | Omogućuje redovito širenje informacija u vezi s Projektom, osigurava njegovu vidljivost i olakšava angažman zainteresiranih strana. | Srednji | Nizak | Informirati |
| VIG | Pojedinci | Osobe koje žive ispod granice siromaštva; žene; mladi; domaćinstva koja vode žene; domaćinstva koja vode starije osobe bez ikakvog drugog člana domaćinstva koji donosi prihode, lica sa ograničenom pokretljivošću ili lica s invaliditetom; osobe slabe pismenosti i IT znanja | Zainteresirani za dostupnost, pristupačnost projektnih investicija i kako će projekt utjecati na njih. | Visok | Srednji | Konsultirati |

### 4.5. Proširivanje liste zainteresiranih strana

Ovaj Projekat će imati prevladavajući broj grupa ljudi i ekonomski diferenciranih grupa koje su zainteresirane za Projekat na različitim nivoima. Možda će se u okviru Projekta ponovo trebati razmotriti lista zainteresiranih strana i provjeriti postoji li potreba da se ta lista proširi i da se sarađuje sa drugim zainteresiranim stranama u toku implementacije Projekta. To će se olakšati popunjavanjem upitnika za proširenje zainteresiranih strana u nastavku u ključnim trenucima u toku implementacije Projekta ali obavezno tokom pripreme pod-projekata. Potencijalno ažuriranje bit će dio segmenta praćenja i evaluacije Projekta

Tabela 5 Upitnik za proširenje i ažuriranje

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| UPITNIK ZA PROŠIRENJE I AŽURIRANJE | | |
| □ Da  □ Ne  *Ako je odgovor ne, lista zainteresiranih strana u okviru Projekta treba se proširiti* | Je li naša sadašnja lista usmjerena na relevantne zainteresirane strane koje su važne za naše sadašnje i buduće aktivnosti?  *(Odgovori trebaju biti zasnovani na poznavanju Projekta, zaprimljenim povratnim informacijama i registriranim žalbama na neadekvatno informisanje, stvarnu ili percipiranu isključenost i povratne informacija tokom njihovog angažmana)* |
| □ Da  □ Ne  *Ako je odgovor ne, treba se ponovo razmotriti procjena potreba ili se treba provesti dopunska, te se treba ponovo razmotriti lista zainteresiranih strana* | Imamo li dobro razumijevanje toga odakle zainteresirane strane dolaze, šta mogu željeti, kao i da li će biti zainteresirane za saradnju u okviru Projekta i zašto?  *(Odgovori trebaju biti zasnovani na učestalosti obraćanja zainteresiranih strana kroz druge komunikacijske kanale osim projektnih, sa prijedlogom za uključivanje grupa ili prihvatljivih aktivnosti, itd.)* |
| □ Da  □ Ne  *Ako je odgovor ne, lista zainteresiranih strana treba se ponovo razmotriti, kao i kriteriji za prihvaćanje i evaluaciju* | Je li sadašnja strategija uključivanja adekvatno usmjerena na potencijalne korisnike Projekta iz ugroženih grupa?  *(Odgovori bi se trebali zasnivati na rezultatima povratnih informacija dobivenih konsultacijama, evidenciji žalbi i srednjoročnom pregledu angažmana zainteresiranih strana tokom implementacije projekta)* |

## PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA

### 5.1. Principi uključivanja zainteresiranih strana

U skladu sa najboljim praksama, projekat će primijeniti sljedeće principe angažmana zainteresiranih strana:

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

### 5.2. Svrha i vremenski raspored uključivanja zainteresiranih strana

Uključivanje zainteresiranih strana je kreirano na način da uspostavi efikasnu platformu za interakciju sa OU i OZS od planiranja projekta preko implementacije do operativnog rada. Značajan angažman zainteresiranih strana tokom projektnog ciklusa važan je aspekt dobrog upravljanja Projektom i pruža mogućnosti za sljedeće:

* Osiguranje osmišljenog uključivanja građana,
* Traženje povratnih informacija za pružanje informacija za dizajn Projekta, implementaciju, praćenje i evaluaciju,
* Pojašnjenje ciljeva Projekta, obima i upravljanje očekivanjima,
* Procjenu i ublažavanje rizika Projekta,
* Bolje projektne rezultate i koristi,
* Širenje informacija o Projektu,
* Rješavanje žalbi.

### 5.3. Objavljivanje informacija

U Tabeli u nastavku ukratko se opisuju informacije koje će biti objavljene i u kojim oblicima, te vrste metoda koje će se koristiti za priopćavanje ovih informacija grupama zainteresiranih strana.

Table 6 Opis metoda objave informacija

| Ciljane zainteresirane strane | Informacije/dokumenti koji se objavljuju | Način objave | Učestalost | Odgovornosti |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Sve zainteresirane strane | * Projektni dokumenti (OODU, PUZS, OPP, PUR) | * Web stranice JIP/MPVŠ | Nakon izrade dokumenata | * JIP/MPVŠ |
| * PUOD, APP pod-projekata | * Web stranice JIP/MPVŠ i JLS | Nakon izrade dokumenata | * JIP/MPVŠ * Nadležne službe u JLS |
| * Kratki izvještaji o napretku projekta * Sažeci aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana | * Web stranice JIP/MPVŠ i JLS | Tromjesečno | * JIP/MPVŠ * Nadležne službe u JLS |
| * Najave projekta (vremenski raspored projektnih aktivnosti i srodne informacije) * Pozivi na javne konsultacije | * Web stranice JIP/MPVŠ i JLS * Objave putem različitih medija i priopćenja za javnost | Redovno u skladu s dinamikom projekta | * JIP/MPVŠ * Nadležne službe u JLS |
| Svi OU  Ranjivi pojedinci/domaćinstva | * Informacije o procesu mehanizma za rješavanje žalbi (MRŽ) (uklj. informacije o lokalnim kanalima za prijem žalbi) | * Web stranice JIP/MPVŠ i JLS * Oglasne ploče / info-pultovi JLS / lokalnih zajednica u pod-projektnim područjima * Letak s informacijama o MRŽ * Objave putem različitih medija i priopćenja za javnost | Nakon identifikacije pod-projekata | * JIP/MPVŠ * Nadležne službe u JLS |
| OU:   * Osobe pogođene sticanjem zemljišta / preseljenjem   Ranjivi pojedinci/domaćinstva | * Proces sticanja zemljišta * Mogućnosti preseljenja i obnove izvora izdržavanja * Stope naknade i metodologija * MRŽ vezano za preseljenje (uklj. informacije o lokalnim kanalima za prijem žalbi) | * Web stranice JIP/MPVŠ i JLS * Oglasne ploče / info-pultovi JLS / lokalnih zajednica u pod-projektnim područjima * Letak s informacijama o MRŽ * Objave putem različitih medija i priopćenja za javnost | Nakon utvrđivanja zahtjeva za sticanjem zemljišta i preseljenjem u okviru pod-projekata | * JIP/MPVŠ * Nadležne službe u JLS |
| OU:   * Farmeri koji imaju koristi od programa navodnjavanja | * Informacije o procesu MRŽ (uklj. informacije o lokalnim kanalima za prijem žalbi) * Okolišni i socijalni zahtjevi Projekta * Tehnička dokumentacija programa za navodnjavanje | * Web stranice JIP/MPVŠ i JLS * Oglasne ploče / info-pultovi JLS / lokalnih zajednica u pod-projektnim područjima * Letak s informacijama o MRŽ * Objave putem različitih medija i priopćenja za javnost | Nakon identifikacije lokacija navodnjavanja | * JIP/MPVŠ * Nadležne službe u JLS |
| OU:   * Osobe pogođene programima navodnjavanja | * Informacije o procesu MRŽ (uklj. informacije o lokalnim kanalima za prijem žalbi) * Okolišni i socijalni zahtjevi Projekta * Tehnička dokumentacija programa za navodnjavanje | * Web stranice JIP/MPVŠ i JLS * Oglasne ploče / info-pultovi JLS / lokalnih zajednica u pod-projektnim područjima * Letak s informacijama o MRŽ * Objave putem različitih medija i priopćenja za javnost | Nakon identifikacije lokacija navodnjavanja | * JIP/MPVŠ * Nadležne službe u JLS |
| OU:   * Ljudi koji žive u područjima pod-projekta * Pravne osobe u područjima pod-projekta   Ranjivi pojedinci/domaćinstva | * Plan upravljanja saobraćajem * Mjere zaštite zdravlja i sigurnosti zajednice * Informacije o procesu MRŽ (uklj. informacije o lokalnim kanalima za prijem žalbi) | * Web stranice JIP/MPVŠ i JLS * Oglasne ploče / info-pultovi JLS / lokalnih zajednica u pod-projektnim područjima * Letak s informacijama o MRŽ * Objave putem različitih medija i priopćenja za javnost | Prije početka radova | * JIP/MPVŠ * Nadležne službe u JLS * Ugovarači |
| OU:   * Zemljoradničke djelatnosti (prerađivači i otkupljivači) | * Informacije o shemama bespovratnih sredstava (grantovi) * Informacije o procesu MRŽ (uklj. informacije o lokalnim kanalima za prijem žalbi) | * Web stranice JIP/MPVŠ i JLS * Letak s informacijama o MRŽ * Objave putem različitih medija i priopćenja za javnost | Prije poziva za dodjelu bespovratnih sredstava | * JIP/MPVŠ * Nadležne službe u JLS |
| OU:   * Korisnici shema bespovratnih sredstava | * Okolišni i socijalni zahtjevi Projekta * Informacije o procesu MRŽ * Zahtjevi vezano za upravljanje grant ugovorima, praćenje i izvještavanje | * Službena korespondencija * (e-mail/Fax/pošta) | Tokom postupka odabira i nakon potpisivanja ugovora | * JIP/MPVŠ |
| OU:   * Kompanije koje se bave proizvodnjom sjemena, rasadnici i uzgajivači * Produžene savjetodavne usluge * UKV/JKP * Laboratoriji * Agencija za sigurnost hrane BiH * Ured za veterinarstvo BiH | * Proces MRŽ za radnike * Pozivni na sastanke * Pozivi na javne konsultacije * Projektna dokumentacija | * Službena korespondencija   (e-mail/Fax/pošta) | Redovno u skladu s dinamikom projekta | * JIP/MPVŠ |
| OZS:   * Ugovarači, pod-ugovarači, nadzori, pružaoci usluga, dobavljači * Niskokvalificirani, polukvalificirani i visokokvalif. radnici | * Proces MRŽ za radnike * Mjere zaštite na radu, rizici tokom građevinskih radova, mjere opreza pri upravljanju otpadom i opasnim materijalima, ZRO * Kodeks ponašanja * Plan upravljanja saobraćajem | * Web stranica ugovarača * Štampane kopije dokumenata projekta i pod-projekata u prostorijama ugovarača / na gradilištima | Prije početka radova / pružanja usluga | * JIP/MPVŠ * Ugovarači, pod-ugovarači, nadzori, pružaoci usluga, dobavljači |
| OZS:   * Predstavnici BiH, FBiH i kantonalnih ministarstava, JLS * Lokalne NVO/OCD * Zemljoradničke zadruge * Akademska zajednica/ fakulteti, istraživačke institucije i centri | * Pozivni na sastanke * Pozivi na javne konsultacije * Projektna dokumentacija | * Službena korespondencija   (e-mail/Fax/pošta) | Redovno u skladu s dinamikom projekta | * JIP/MPVŠ |
| OZS:   * Mediji (TV, radio, elektronski) | * Najave projekta (vremenski raspored projektnih aktivnosti i srodne informacije) * Pozivi na javne konsultacije * Informacije o planiranim sastancima * Ostale relevantne informacije o projektu, prema potrebi | * Službena korespondencija   (e-mail/Fax/pošta) | Redovno u skladu s dinamikom projekta | * JIP/MPVŠ |

### 5.4. Planirane aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana

Aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana trebaju pružiti zainteresiranim stranama relevantne informacije i mogućnosti da izraze svoje stavove o temama koje su njima važne. Angažiranje zainteresiranih strana također će biti primjereno spolu. Projekt će potaknuti učešće žena i naglasiti karakteristike Projekta koje su osmišljene da odgovore na njihove potrebe i povećaju im pristup projektnim koristima. Projekt će provesti ciljane konsultacije s ranjivim pojedincima i grupama kako bi se razumjele njihove zabrinutosti/potrebe u pogledu pristupa informacijama.

Vrste aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana i njihova učestalost prilagođene su glavnim fazama Projekta:

1. Priprema Projekta, uključujući izradu OODU, PUR, OPP i PUZS; izrada APP i PUOD; pozivi za apliciranje na bespovratna sredstva u skladu s Operativnim priručnikom za bespovratna sredstva (sa detaljima o alatima za širenje informacija); nabavka ugovarača i dobavljača;
2. Usluge/Izgradnja;
3. Faza nakon izgradnje i eksploatacije (u životnom ciklusu Projekta i periodu odgovornosti za nedostatke).

Da bi se osigurala odgovarajuća zastupljenost i učešće različitih zainteresiranih strana, Projekat će koristiti različite metode i tehnike. Strategija za uključivanje zainteresiranih strana uzima u obzir ograničenja koja postavlja trenutna pandemija COVID-19 i dominantno se oslanja na mrežne i daljinske alate (TV, radio, telefon, web stranice) kako bi udovoljila zahtjevima i poštovanju socijalne distance[[8]](#footnote-8). U budućnosti, kada više ne bude potrebno slijediti epidemiološke mjere, ove metode uključivanja mogu se prilagoditi.

Metode koje će se koristiti tokom provedbe Projekta u svrhu konsultacija sa ključnim grupama zainteresiranih strana, uzimajući u obzir potrebe krajnjih korisnika, a posebno ranjivih grupa, opisane su u tabeli u nastavku.

Tabela 7 Sažetak predložene strategije za uključivanje zainteresiranih strana

| Faza proje-kta | Ciljane zainteresirane strane | Tema(e) angažmana | Korištena metoda(e) | Lokacija/učestalost | Odgovornosti |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Priprema Projekta, uključujući izradu OODU, PUR, OPP i PUZS; izrada APP i PUOD; pozivi za apliciranje na bespovratna sredstva u skladu s Operativnim priručnikom za bespovratna sredstva (sa detaljima o alatima za širenje informacija); nabavka ugovarača i dobavljača | **OU:**   * Osobe pogođene sticanjem zemljišta / preseljenjem; * Osobe pogođene programima navodnjavanja; * Ljudi koji žive u područjima pod-projekta; * Pravne osobe u područjima pod-projekta; * Farmeri koji imaju koristi od programa navodnjavanja; * Farmeri (ostali); * Kompanije koje se bave proizvodnjom sjemena, rasadnici i uzgajivači; * Zemljoradničke djelatnosti (prerađivači i otkupljivači); * Produžene savjetodavne usluge; * UKV/JKP; * Laboratoriji; * Agencija za sigurnost hrane BiH; * Ured za veterinarstvo BiH.   **Ranjivi:**   * Ranjivi pojedinci/domaćinstva | * Informacije o projektu - opseg i obrazloženje te okolišni i društveni principi; * Projektni dokumenti; * Tehnička dokumentacija programa za navodnjavanje; * Pomoć u prikupljanju službenih dokumenata za ranu uknjižbu zemljišta; * Postupak sticanja zemljišta; * Stope naknada i metodologija; * Mogućnosti preseljenja i obnove izvora izdržavanja; * Proces MRŽ; * Mjere zdravlja i sigurnosti u zajednici; * Okolišni i društveni rizici (osim preseljenja) i mjere ublažavanja; * PUR (primjenjiv na projekt) za potencijalne tražitelje posla. | * Virtualni javni sastanci o objavljenim projektnim dokumentima; * Virtualni treninzi/radionice o sticanju zemljišta / preseljenju, MRŽ; * Javni sastanci, treninzi / radionice licem u lice - samo ako je potrebno; * Odvojeni sastanci posebno za ranjive grupe/žene; * Masovna/komunikacija putem društvenih medija; * Davanje na uvid štampanih primjeraka projektne dokumentacije na određenim javnim mjestima (u pogođenim lokalnim zajednicama); * Objavljivanje pisanih informacija - brošura, plakata, letaka, web stranica; * Istraživanje/anketa OU-a - prije završetka sticanja zemljišta / preseljenja. | * Sastanci o početku projekta u lokalnim zajednicama pogođenim projektom; * Komunikacija putem masovnih/društvenih medija i službenih web stranica (po potrebi); * Informativne table / info-pultovi u prostorijama lokalnih zajednica pogođenih projektom (kontinuirano); * Istraživanje/anketa OU-a na lokacijama pod utjecajem projekta. | PIU  Nadležne službe u JLS |
| **OZS**   * Ugovarači, pod-ugovarači, nadzori, pružaoci usluga, dobavljači; * Niskokvalificirani, polukvalificirani i visokokvalificirani radnici | * Informacije o projektu - opseg i obrazloženje te okolišni i društveni principi; * Obuka o zahtjevima OODU-a i drugih planova upravljanja; * Proces MRŽ. | * Virtualni sastanci; * Virtualni treninzi / radionice; * Sastanci licem u lice - samo ako je potrebno; * Pozivi na javne sastanke. | Po potrebi | PIU |
| **OZS:**   * JLS, * Uredi za katastar | * Postupak sticanja zemljišta; * Stope naknada i metodologija; * Proces MRŽ povezan s preseljenjem. | * Sastanci; * Zajednički javni sastanci. | Po potrebi | PIU  Nadležne službe u JLS |
| **OZS:**   * Predstavnici Ministarstava BiH, FBiH i Kantona, JLS * Zemljoradničke zadruge * Akademska zajednica / fakulteti, istraživačke institucije i centri; * NVO/OCD; * Mediji (TV, radio, elektronski). | * Informacije o projektu - opseg i obrazloženje te okolišni i društveni principi; * Projektni dokumenti; * Aktivnosti koordinacije; * Postupak sticanja zemljišta; * Okolišni i društveni rizici, rizici zdravlja i sigurnost, te mjere ublažavanja; * Proces MRŽ. | * Virtualni javni sastanci o objavljenim projektnim dokumentima; * Virtualni treninzi / radionice o sticanju zemljišta / preseljenju, MRŽ; * Javni sastanci, licem u lice - samo ako je potrebno; * Odvojeni sastanci za NVO/OCD koje se bave osobama s invaliditetom, udruženja žena (po potrebi); * Masovna/komunikacija putem društvenih medija; * Davanje na uvid štampanih primjeraka projektne dokumentacije na određenim javnim mjestima (u pogođenim lokalnim zajednicama); * Objavljivanje pisanih informacija - brošura, plakata, letaka, web stranica. | * Sastanci o početku projekta u lokalnim zajednicama pogođenim projektom; * Komunikacija putem masovnih/društvenih medija i službenih web stranica (po potrebi); * Informativne table / info-pultovi u prostorijama lokalnih zajednica pogođenih projektom (kontinuirano). | PIU  Nadležne službe u JLS |
| *Faza 2: Usluge/Izgradnja* | **OU:**   * Osobe pogođene sticanjem zemljišta / preseljenjem; * Osobe pogođene programima navodnjavanja; * Ljudi koji žive u područjima pod-projekta; * Pravne osobe u područjima pod-projekta; * Farmeri koji imaju koristi od programa navodnjavanja; * Farmeri (ostali); * Kompanije koje se bave proizvodnjom sjemena, rasadnici i uzgajivači; * Zemljoradničke djelatnosti (prerađivači i otkupljivači); * Produžene savjetodavne usluge; * Udruženja korisnika voda / Javna komunalna preduzeća; * Laboratoriji; * Agencija za sigurnost hrane BiH; * Ured za veterinarstvo BiH.   **Ranjivi:**  Ranjivi pojedinci/domaćinstva | * Potencijalni priliv radne snage zbog građevinskih radova; * Trajanje građevinskih radova; * Utjecaji na zdravlje i sigurnost zajednice (sigurnosne mjere povezane s izgradnjom); * Zabrinutost za okoliš; * Plan upravljanja saobraćajem, uključujući signalizaciju; * Pratiti stavove zajednice prema Projektu. | * Virtualni javni sastanci, * Virtualni treninzi / radionice; * Sastanci licem u lice - samo ako je potrebno; * Odvojeni sastanci za ranjive grupe/žene; * Individualni sastanci sa OU; * Masovna/komunikacija putem društvenih medija; * Davanje na uvid štampanih primjeraka projektne dokumentacije na određenim javnim mjestima (u pogođenim lokalnim zajednicama); * MRŽ; * Lokalni mjesečni bilten; * Istraživanje zadovoljstva OU-a i ranjivih grupa. | * Mjesečni / kvartalni sastanci u lokalnim zajednicama pogođenim Projektom u kojima se odvijaju građ.radovi; * Komunikacija putem masovnih/društvenih medija i službenih web stranica (po potrebi); * Informativne table / info-pultovi u prostorijama lokalnih zajednica pogođenih projektom (kontinuirano); * Istraživanje zadovoljstva OU-a i ranjivih grupa u pogođenim lokalnim zajednicama. | PIU  Nadležne službe u JLS  Konsultanti nadzora  Ugovarači/ pod-ugovarači  Timovi MRŽ-a |
| **OU:**   * Korisnici shema bespovratnih sredstava | Prikupiti povratne informacije o podršci za razvoj poslovanja i provođenju programa bespovratnih sredstava | Istraživanje korisnika na određenom uzorku (razvrstano po spolu, starosti i općini) | 6 mjeseci nakon dodjele bespovratnih sredstava | JIP |
| **OU:**   * Farmeri; * Kompanije koje se bave proizvodnjom sjemena, rasadnici i uzgajivači; * Produžene savjetodavne usluge; * UKV/JKP; * Laboratoriji; * Agencija za sigurnost hrane BiH; * Ured za veterinarstvo BiH. | Potrebe zainteresiranih strana za jačanje kapaciteta, opremanje, unaprjeđenje / rekonstrukciju prostora | * Virtualni javni sastanci; * Sastanci licem u lice - samo ako je potrebno; * Procjena potreba OU-a; * Terenski izvještaji JIP-a o procjeni potreba i određivanju prioriteta pod-projekta. | Uoči nabavke savjetodavnih usluga za jačanje kapaciteta, nabavke opreme, radova | JIP |
| **OZS:**   * Ugovarači, pod-ugovarači, nadzori, pružaoci usluga, dobavljači; * Niskokvalificirani, polukvalificirani i visokokvalificirani radnici | * Informacije o projektu - opseg i obrazloženje te okolišni i društveni principi; * Obuka o zahtjevima PUO/PUOD i drugim planovima za upravljanje; * Proces MRŽ; * Povratne informacije o izvještajima konsultanata / izvođača. | * Virtualni javni sastanci; * Virtualni treninzi / radionice; * Sastanci licem u lice - samo ako je potrebno; * Oglasne table na gradilištima; * Pozivi na javne sastanke; * Podnošenje potrebnih izvještaja. | Po potrebi | JIP  Ugovarači/ pod-ugovarači |
| **OZS:**   * Predstavnici Ministarstava BiH, FBiH i Kantona, JLS * Zemljoradničke zadruge * Akademska zajednica / fakulteti, istraživačke institucije i centri; * NVO/OCD; * Mediji (TV, radio, elektronski). | * Informacije o projektu - opseg i obrazloženje te okolišni i društveni principi; * Aktivnosti koordinacije; * Postupak sticanja zemljišta; * Utjecaji na zdravlje i sigurnost (sigurnosne mjere povezane s gradnjom); * Pitanja okoliša; * Plan upravljanja saobraćajem, uključujući signalizaciju; * Prilike za zapošljavanje; * Proces MRŽ. | * Virtualni javni sastanci; * Virtualni treninzi / radionice; * Sastanci licem u lice - samo ako je potrebno; * Odvojeni sastanci za NVO/OCD koje se bave osobama s invaliditetom, udruženja žena (po potrebi); * Masovna/komunikacija putem društvenih medija; * Objavljivanje pisanih informacija - brošura, plakata, letaka, web stranica; * MRŽ; * Lokalni mjesečni bilten; * Obilasci Projekta za medije, lokalne predstavnike. | * Mjesečni / kvartalni sastanci u lokalnim zajednicama pogođenim Projektom u kojima se odvijaju građ.radovi; * Komunikacija putem masovnih/društvenih medija i službenih web stranica (po potrebi); * Informativne table / info-pultovi u prostorijama lokalnih zajednica pogođenih projektom (kontinuirano). | JIP  Nadležne službe u JLS  Konsultanti nadzora  Ugovarači/ pod-ugovarači  Timovi MRŽ-a |
| *Faza nakon izgradnje i eksploatacije (u životnom ciklusu Projekta i periodu odgovornosti za nedostatke)* | **OU:**   * Osobe pogođene sticanjem zemljišta / preseljenjem; * Osobe pogođene programima navodnjavanja; * Ljudi koji žive u područjima pod-projekta; * Pravne osobe u područjima pod-projekta; * Farmeri koji imaju koristi od programa navodnjavanja; * Farmeri (ostali); * Kompanije koje se bave proizvodnjom sjemena, rasadnici i uzgajivači; * Zemljoradničke djelatnosti (prerađivači i otkupljivači); * Korisnici shema bespovratnih sredstava; * Produžene savjetodavne usluge; * Udruženja korisnika voda / Javna komunalna preduzeća; * Laboratoriji; * Agencija za sigurnost hrane BiH; * Ured za veterinarstvo BiH.   **Ranjivi:**   * Ranjivi pojedinci/domaćinstva | * Zadovoljstvo sa aktivnostima uključivanja i MRŽ-om; * Mjere zdravlja i sigurnosti u zajednici tokom operativne faze; * Mjere zaštite okoliša tokom operativne faze; * Pristup naknadi za preseljenje i dovršetak prijenosa zemljišta (za OU koje još nisu dobile naknadu, ako ih ima). | * Virtualni javni sastanci; * Virtualni treninzi / radionice; * Individualni sastanci sa OU; * Odvojeni sastanci za ranjive grupe/žene; * Masovna/komunikacija putem društvenih medija; * Objavljivanje pisanih informacija - brošura, plakata, letaka, web stranica; * MRŽ; * Lokalni mjesečni bilten; * Istraživanje zadovoljstva OU-a i ranjivih grupa. | * Sastanci u lokalnim zajednicama pogođenim Projektom (polugodišnje); * Komunikacija putem masovnih/društvenih medija i službenih web stranica (po potrebi); * Informativne table / info-pultovi u prostorijama lokalnih zajednica pogođenih projektom (kontinuirano); * Istraživanje zadovoljstva OU-a i ranjivih grupa u pogođenim lokalnim zajednicama. | JIP |
| **OZS:**   * Predstavnici Ministarstava BiH, FBiH i Kantona, JLS * Zemljoradničke zadruge * Akademska zajednica / fakulteti, istraživačke institucije i centri; * NVO/OCD; * Mediji (TV, radio, elektronski). | * Zadovoljstvo sa aktivnostima uključivanja i MRŽ-om; * Aktivnosti koordinacije; * Mjere zdravlja i sigurnosti u zajednici tokom operativne faze; * Mjere zaštite okoliša tokom operativne faze. | * Virtualni javni sastanci; * Odvojeni sastanci za NVO/OCD koje se bave osobama s invaliditetom, udruženja žena (po potrebi);; * Masovna/komunikacija putem društvenih medija; * Objavljivanje pisanih informacija - brošura, plakata, letaka, web stranica; * MRŽ. | * Sastanci u lokalnim zajednicama pogođenim Projektom (polugodišnje); * Komunikacija putem masovnih/društvenih medija i službenih web stranica (po potrebi); * Informativne table / info-pultovi u prostorijama lokalnih zajednica pogođenih projektom (kontinuirano). | JIP |

Nakon što se pod-projekti identificiraju, JIP će organizirati **sastanke o pokretanju projekata** i konsultovati OU i OZS o projektnim dokumentima. Lokalne vlasti će pomoći JIP-u u organizaciji javnih/zajedničkih sastanaka u svim naseljima tokom trajanja projekta. U okviru Projekta realizovat će se ​​ciljani sastanci sa ranjivima grupama/ženama kako bi se bolje shvatile potrebe, očekivanja i zabrinutosti ovih grupa stanovništva u odnosu na Projekat. Povratne informacije dobivene na tim sastancima će se dokumentovati skupa s mjerama koje će poduzeti u okviru Projekta po pitanju adresiranja tih informacija.

**Komunikacija putem masovnih medija/društvenih mreža**: JIP će Stručnjaka za socijalna pitanja koji će, između ostalog, biti odgovoran za pružanje pomoći JIP-u vezano za objavljivanje, širenje informacija i komunikaciji s lokalnim stanovništvom. Informacije o projektu će se redovno saopštavati javnosti u raznim vrstama medija, kao što su lokalna i nacionalna TV, radio, novine, web portali, društvene mreže.

**Komunikacijski materijali**: Pisane informacije bit će objavljene javnosti putem različitih komunikacijskih materijala, uključujući brošure, letke, plakate, itd. JIP će također redovno ažurirati svoju web stranicu (barem kvartalno) s najnovijim informacijama o projekatu i izvještajima o okolišnim i društvenim performansama Projekta na engleskom i bosanskom/srpskom/hrvatskom jeziku. Web stranica će također pružiti informacije o mehanizmu za žalbe Projekta.

**Mehanizam za žalbe**: Za potrebe Projekta uspostavit će se mehanizam za žalbe. Izradit će se letak sa procedurama MRŽ-a i distribuirati OU-a i ostalim zainteresiranim stranama na javnim sastancima tokom svake faze Projekta, te će isti biti dostupan u uredima mjesnih zajednica, kako bi se lokalno stanovništvo upoznalo s kanalima i procedurama za rješavanje žalbi. Realizirat će se obuka o MRŽ za osoblje JLS i ugovarača. Informacije o proceduri MRŽ-a također će biti dostupne na web stranicama JIP-a i JLS. Mehanizam za žalbe detaljnije je opisan u Poglavlju 7.

**Info pultovi** će biti postavljeni u prostorijama pogođenih JLS kako bi lokalnim stanovnicima pružili informacije o aktivnostima uključivanja zainteresiranih strana, o građevinskim radovima, kontakt podatke JIP-a. Štampani primjerci projektne dokumentacije, brošura i letaka bit će dostupne na ovim info pultovima.

**Istraživanje/anketiranje o zadovoljstvu**: JIP će provest istraživanja zadovoljstva zainteresiranih strana na određenom uzorku kako bi prikupila povratne informacije o: i) procesu uključivanja i kvaliteti i učinkovitosti korištenih metoda; ii) nivou inkluzivnosti u procesu uključivanja, iii) kvaliteti komunikacije i dijaloga s internim zainteresiranim stranama (JIP, ugovarač, MRŽ, itd.) tokom građevinskih radova. Rezultati istraživanja pružit će povratne informacije o učinkovitosti projektnih aktivnosti i isti će poslužiti za unaprjeđenje nivoa komunikacije. Podaci istraživanja će biti razvrstani prema starosti ispitanika, spolu i mjestu prebivališta. Rezultati istraživanja s predloženim korektivnim mjerama bit će objavljeni na web stranici JIP-a i o njima će se raspravljati na sastancima. Istraživanje će se provesti dva puta tokom trajanja Projekta: prvi put sredinom faze implementacije i drugi put pred kraj implementacije Projekta.

**Istraživanje/anketiranje korisnika bespovratnih sredstava na temelju uzoraka**. Šest mjeseci nakon dodjele bespovratnih sredstava u okviru pod-komponente 2.1, JIP će provesti istraživanje zadovoljstva korisnika bespovratnih sredstava na temelju uzorka kako bi prikupila povratne informacije o: i) procesu prijave za bespovratna sredstva, ii) zahtjevima za izvještavanje korisnika bespovratnih sredstava, iii) nivou uključenosti u proces odabira, iv) kvalitetu i učinkovitost podrške koju pružaju tehnička pomoć/savjetodavne službe. To će JIP-u omogućiti da identificira eventualne probleme koja se odnose na pristup i realizaciju programa bespovratnih sredstava kao i učinkovitost savjetodavnih usluga. Podaci istraživanja bit će razvrstani će biti razvrstani prema starosti ispitanika, spolu i mjestu prebivališta. Rezultati istraživanja s predloženim korektivnim mjerama bit će objavljeni na web stranici JIP/MPVŠ.

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

### 5.5. Predložena strategija za uključivanje ranjivih grupa

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

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

* komunikacija i partnerstvo sa organizacijama iz zajednice koje pružaju podršku ranjivim i marginaliziranim grupama (kao što su Crveni krst, organizacije koje se bave osobama s invaliditetom, udruženja žena) kako bi se razvile strategije za informisanje i komunikaciju u svrhu dosezanja tih grupa;
* po potrebi, korištenje odgovarajućeg lokalnog jezika ili vizualnih pomagala u slučaju slabe pismenosti;
* za osobe sa posebnim potrebama u komunikaciji - pružanje informacija u pristupačnim formatima; za osobe s intelektualnim, kognitivnim i psihosocijalnim invaliditetom - razmjenjivanje poruka na njima razumljive načine;
* sa ranjivim grupama/njihovim predstavnicima - redovno održavanje odvojenih diskusija/konsultacija u manjim grupama;
* korištenje odgovarajućih kanala komunikacije prilagođenih potrebama ranjivih grupa (npr. TV/radio za starije osobe i ruralne/ zajednice).

### 5.6. Konsultacije o Planu uključivanja zainteresiranih strana

PUZS (na engleskom i na bosanskom/hrvatskom/srpskom) će se objaviti na službenim web stranicama JIP/MPVŠ u FBiH, te na službenim web stranicama JLS, te će biti upućen direktno relevantnim zainteresiranim stranama s pozivom da dostave komentare u pisanom obliku. Javnost će biti obaviještena o procesu konsultacija putem dostupnih online alata, javnih objava u medijima, na oglasnim tablama u lokalnim zajednicama, itd. Konsultacije će organizirati JIP koristeći razne online kanale (e-pošta, web stranice JIP/MPVŠ, društvene mreže, itd.), a zapisi o tim virtualnim raspravama uključit će se u finalni PUZS.

PUZS će se po potrebi ažurirati tokom pripreme, izrade i implementacije Projekta.

## RESURSI I ODGOVORNOSTI ZA PROVOĐENJE AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA

### 6.1. Uloge i odgovornosti

Provođenje PUZS i uključivanje zainteresiranih strana koordinirat će i voditi JIP uz podršku Stručnjaka za socijalna pitanja. JIP će koordinirati aktivnostima uključivanja zainteresiranih strana skupa sa JLS, savjetodavnim službama i lokalnim NVO-ima. Kako bi proveo različite aktivnosti predviđene PUZS, JIP će morati usko koordinirati s drugim zainteresiranim stranama - federalnim, kantonalnim i lokalnim organima vlasti OU-a. Uloge i odgovornosti ovih aktera/zainteresiranih strana sažete su u donjoj tabeli.

Tabela 8 Odgovornosti ključnih aktera/zainteresiranih strana u provođenju PUZS

|  |  |
| --- | --- |
| ZAINTERESIRANA STRANA | ODGOVORNOSTI |
| JIP/MPVŠ FBiH | * Planira, implementira i nadgleda aktivnosti iz Plana; * Koordinira/nadzire ugovarače u provođenju aktivnosti Plana; * Vodi i koordinira aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana; * Prikuplja povratne informacije od zainteresiranih strana putem sastanaka, radionica, istraživanja o zadovoljstvu, * Upravlja COŽ-om na nivou Projekta, redovno saopštava o žalbama putem izvještaja o monitoringu; * Jača kapacitete partnera u implementaciji – JLS o pitanjima vezano za MRŽ i o standardima angažiranja zainteresiranih strana iz ODO i obaveza koje proizlaze iz istih; * Upravlja bazom podataka MRŽ-a Projekta i podnosi kvartalne izvještaje o sadržaju i broju žabi; * Nadzire/vrši monitoring nad pod-projektima i stupa u kontakt sa zainteresiranim stranama. |
| JLS | * Pomaže JIP-u u organiziranju aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana na lokalnom nivou tokom sticanja zemljišta/preseljenja i građevinskih radova; * Koordinira s JIP-om u terenskim aktivnostima; * Upravlja LOŽ-om, prikuplja i šalje žalbe COŽ-u; * Objavljuje sve dokumente, distribuira terenski materijal prema potrebi; * Pomaže organizaciju radionica sa zainteresiranim stranama radi predstavljanja napretka Projekta i prikupljanja povratnih informacija o projektnim uslugama. |
| Resorne službe u JLS | * Ažuriraju planove za prostorno uređenje i izdaju dozvole (prema potrebi); * Odgovaraju na zahtjeve za upravljanje rizicima u oblasti okoliša i društvenih pitanja; * Upravljaju postupkom sticanja zemljišta/preseljenja. |
| Ostale zainteresirane strane | * Učestvuju u provedbi aktivnosti PUZS; * Nadgledaju/osiguravaju usklađenost Projekta sa zakonima FBiH; * Podnose svoje žalbe koristeći MRŽ definiran PUZS-om; * Pomažu u definiranju mjera ublažavanja u okviru Projekta. |

Kako bi osigurala uspješna provedba PUZS, JIP će angažirati Stručnjaka za socijalna pitanja za vrijeme trajanja Projekta.

### 6.2. Planirani budžet

JIP će biti odgovoran za planiranje i provedbu aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana, kao i za ostale relevantne aktivnosti na terenu, objavljivanje i konsultacije. Na osnovu potreba PUZS, budžet za uključivanje/komunikaciju sa zainteresiranim stranama pokrivat će sljedeće aktivnosti:

1. Plate osoblja (Stručnjak za socijalna pitanja) i povezani troškovi (npr. putni troškovi);
2. Organizacija događaja (sastanci, treninzi, radionice);
3. Provođenje istraživanja/anketiranje (ankete o zadovoljstvu građana, ankete korisnika bespovratnih sredstava na temelju uzoraka);
4. Štampani terenski materijali i projektna dokumentacija (brošure, letci, plakati, priručnici, itd.);
5. Mehanizam za rješavanje žalbi (trening o MRŽ-u, uspostavljanje lokalnih prihvatnih mjesta, komunikacijski materijali MRŽ-a);
6. Drugi troškovi.

## MEHANIZAM ZA ŽALBE

Žalba uključuju prigovore i prijedloge na provedbu projekta. Ključni cilj mehanizma za žalbe je osigurati učinkovit način njihovog rješavanja. Svjetska banka očekuje da svaki projekt uspostavi takav mehanizam u skladu sa ODS 10, u ranoj fazi razvoja projekta, kako bi mogao riješiti određena pitanja na primjeren i pravovremen način.

Projekt će pomoći u unaprjeđenju postojećeg institucionalnog mehanizma za žalbe be kako bi se osiguralo evidentiranje i praćenje svih žalbi, s ciljem povećanja transparentnosti i odgovornosti, kao i smanjenja rizika od negativnog utjecaja Projekta na okoliš i društvo.

MRŽ na nivou projekta sastojat će se od Centralnog odbora za žalbe (COŽ) koji uspostavlja i njime upravlja JIP, te pod-projektnih Lokalnih odbora za žalbe (LOŽ) (zajednički nazvanih MRŽ) koje uspostavljaju i kojima upravljaju JLS. JIP će voditi računa da uključene JLS dodijele po jednog službenika zadatku prijema žalbi (službenik lokalne samouprave).

COŽ će se uspostaviti odmah nakon procjene Projekta, kako bi se upravljalo i na odgovarajući način odgovorilo na prigovore tokom različitih faza, dok će LOŽ biti uspostavljeni nakon donošenja odluke o svakom novom pod-projektu. Pored MRŽ-a, dostupni su i pravni lijekovi prema zakonodavstvu FBiH (sudovi, inspekcije, upravna tijela, itd.). COŽ će biti odgovoran za: prikupljanje podataka od LOŽ-a koji će služiti kao lokalna prihvatna mjesta o broju, sadržaju i statusu žalbi i njihov prenos u bazu podataka projekta. Predstavnici COŽ-a i LOŽ-a razmijenit će sve informacije o primljenim žalbama, evidencijama i eventualno drugim važnim informacijama o pod-projektima jednom sedmično.

Da bi osigurali pristup MRŽ-u, potencijalni korisnici, zajednice i druge zainteresirane strane mogu podnijeti žalbe na način kako je dole navedeno. MRŽ će omogućiti zainteresiranim stranama da kontinuirano dobivaju povratne informacije o pod-projektima, kao i za rješavanje pojedinačnih žalbi tokom implementacije projekta. Prema tome, MRŽ će služiti i kao informativni centar na nivou projekta i kao mehanizam za žalbe, dostupan onima koji su pogođeni implementacijom svih projektnih pod-komponenata, a bit će primjenjiv na sve projektne aktivnosti i relevantan za sve lokalne zajednice zahvaćene projektnim aktivnostima.

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

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

Pored MRŽ, dostupni su i pravni lijekovi dostupni prema nacionalnom zakonodavstvu (sudovi, inspekcije, upravni organi vlasti, itd.).

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

Ovaj MRŽ također će omogućiti podnošenje žalbi povezanih s rodno zasnovanim nasiljem. Osoba angažirana za prihvat ovih vrsta žalbi trebala bi imati posebno iskustvo i proći obuku kako bi mogla odgovoriti na ove probleme.

JIP i lokalne vlasti odgovorni su za uspostavljanje funkcionalnog MRŽ i informiranje zainteresiranih strana o ulozi i funkciji MRŽ, kontakt osobama i postupcima za podnošenje pritužbe u zahvaćenim područjima. Informacije o MRŽ bit će dostupne:

* na web stranicama JIP ([www.piusum.ba](http://www.piusum.ba));
* na oglasnim pločama i web stranicama lokalnih zajednica;
* kroz kampanje na društvenim mrežama;
* kroz letak o MRŽ procesu.

### 7.1. Podnošenje žalbi

Efikasno vođenje mehanizma za rješavanje žalbi oslanja se na postavljeni osnovni princip osmišljen da promovira pravednost postupka i njegovih ishoda. MRŽ mora biti osmišljen tako da podnosiocu žalbe bude dostupan, efikasan, lagan, razumljiv i bez troškova. Svaka žalba može se podnijeti MRŽ 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. Pristupne tačke i detalji o lokalnim ulaznim tačkama objavit će se i bit će dio kampanje podizanja svijesti nakon što budu poznate daljnje lokacije pod-projekata. Primjer obrasca za žalbu nalazi se u **Prilogu A** ovog PUZS.

### 7.2. Vođenje postupka žalbi

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

Čim se unese u dnevnik, MRŽ 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. MRŽ će istražiti činjenice i okolnosti i formulisati odgovor. Konačni odgovor treba donijeti i podnosioca žalbe 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, žalitelj može pribjeći formalnim sudskim procedurama, koji su dostupni u okviru zakonskog okvira FBiH. Prijavljivanje žalbe MRŽ-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 3 dana od prijave, MRŽ će istražiti žalbu i u roku od 30 dana od evidentiranja prijave, donijeti konačnu odluku koja će biti objavljena na web stranicama JIP.

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

* opis žalbe,
* datum potvrde prijema vraćen podnosiocu žalbe,
* opis poduzetih radnji (istraga, korektivne mjere),
* datum rješavanja / pružanja povratnih informacija podnosiocu žalbe,
* provjera provedbe, i
* zatvaranje.

Da bi se izbjeglo više tužbi iste osobe na istu temu jednostavno zato što postoje različiti kanali za prijem, LOŽ i COŽ će sedmično razmjenjivati informacije o primljenim žalbama i porediti dnevnike žalbi. Dnevnik žalbi na nivou LOŽ-a sadržavat će bilješke o svim prijavama pristiglim putem lokalnog pristupnog kanala. Centralizirani dnevnik na nivou COŽ sadržavat će bilješke o potencijalno dupliciranim podnescima. Više podnesaka, o istim događajima, od istog podnosioca žalbe rješava se jednom odlukom, što će biti navedeno a žalitelj na odgovarajući način informiran.

U slučaju da se žalba ne može riješiti na način koji zadovoljava žalitelja, on/ona ima pravo na prigovor. U takvim će slučajevima odluku o žalbi pregledati komisija na nivou MPVŠ. Ova komisija će predstavljati nivo žalbe drugog reda. Komisija će se sastojati od tri imenovana člana koji nisu direktno uključeni u implementaciju Projekta. Komisija će potvrditi prijem žalbe u roku od 3 dana i donijeti konačnu odluku u roku od 5 dana od prijema žalbe. Odluka komisije sadržavat će detaljno objašnjenje postupka rješavanja žalbe, kao i objašnjenje konačne odluke i smjernice kako postupiti ako ishod još uvijek nije zadovoljavajući za žalitelja.

### 7.3. Izvještavanje o žalbama i povratnim informacijama korisnika

Uloga MRŽ, 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, kvartalna ažuriranja MRŽ bit će dostupna na web stranici JIP/MPVŠ. Ažuriranja će biti razvrstana prema spolu, vrsti žalbi/prigovora, te redovno vršena.

### 7.4. Dnevnik žalbi

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

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

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

* Ime žalitelja, 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 žalitelju (ako je prikladno),
* Datum kada je žalba zatvorena,
* Datum slanja odgovora žalitelju.

### 7.5. Kanali za prijem žalbi

Svaka žalba može se podnijeti MRŽ popunjavanjem obrasca za žalbu u štampanoj verziji ili online, ili u bilo kojem drugom formatu po izboru žalitelja. Obrazac za žalbu je dat u Prilogu A.

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

|  |
| --- |
| Na pažnju: JIP, Mehanizam za žalbe  Adresa: Str. Trampina 4/I, Sarajevo 71000  Tel: +387 033 213 098; E-mail: [info@piusum.ba](mailto:info@piusum.ba)  <http://www.piusum.ba> |

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

### 7.6. Praćenje i izvještavanje o žalbama

CPŽ će biti odgovoran za:

* Prikupljanje, rezimiranje i analiza podataka od LOŽ-a koje služe kao lokalna prijemna mjesta o broju, suštini i statusu žalbi i njihovo učitavanje u jedinstvenu bazu podataka;
* Vođenje dnevnika žalbi o žalbama primljenim na lokalnom nivou;
* Praćenje otvorenih pitanja i predlaganje mjera za njihovo rješavanje;
* Objavljivanje kvartalnih izvještaja o MRŽ.

Kvartalni monitoring izvještaji SB dostavljaju se putem JIP, koji će uključiti segment vezan za MRŽ i dati ažurirane informacije o sljedećem:

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

### 7.7. Sistem SB za rješavanje žalbi

Zajednice i pojedinci koji smatraju da na njih negativno utiče Projekat koji podržava SB mogu podnijeti žalbe postojećim mehanizmima za rješavanje žalbi na nivou Projekta ili Službi za žalbe SB. Služba za žalbe osigurava da se primljene žalbe odmah pregledaju kako bi se riješili razlozi za zabrinutost povezani s Projektom. Zajednice i pojedinci zahvaćeni Projektom mogu podnijeti žalbu neovisnom Inspekcijskom panelu SB koji utvrđuje da li je šteta nastala ili bi mogla nastati kao posljedica nepridržavanja politika i procedura SB. Žalbe se mogu podnijeti u bilo koje vrijeme nakon direktnog iznošenja razloga za zabrinutost SB, a uprava banke je dobila priliku da odgovori.

Za informacije o načinu podnošenja žalbi korporativnoj Službi za žalbe SB, pogledati web stranicu: [*http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service*](http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service). Informacije o načinu podnošenja žalbi Inspekcijskom panelu SB pogledati na stranici [*www.inspectionpanel.org*](http://www.inspectionpanel.org).

## MONITORING I IZVJEŠTAVANJE

JIP će dokumentirati i informirati o napretku i rezultatima Projekta, uključujući praćenje PUZS. JIP će biti odgovoran za ukupnu kompilaciju napretka i rezultata.

### 8.1. Izvještaji o monitoringu

Izvještaje o monitoringu okolišnih i društvenih učinaka Projekta tokom gradnje pripremit će stručnjaci za okolišna i društvena pitanja JIP-a i podnositi SB kvartalno kao dio sveukupnih zahtjeva za izvještavanjem o progresu. Ovi izvještaji će sadržati dio o uključivanju zainteresiranih strana i upravljanju žalbama. U narednoj tabeli prikazan je set predloženih indikatora koji se odnose na učinak PUZS u ovoj fazi. Postizanje indikatora oslanjat će se na informacije iz dnevnika za uključivanje zainteresiranih strana.

Tabela 9 SEP Indikatori PUZS koji se dokumentovati u izvještajima o napretku

|  |
| --- |
| **ANGAŽMAN SA OSOBAMA POD UTJECAJEM PROJEKTA (OU)** |
| Broj i mjesto službenih sastanaka sa OU |
| Broj i mjesto neslužbenih sastanaka sa OU |
| Broj i lokacija skupova za podizanje svijesti ili treninga |
| Broj muškaraca i žena koji su prisustvovali svakom od gore navedenih sastanaka |
| Za svaki sastanak, broj i priroda primljenih komentara, dogovorene radnje tokom tih sastanaka, status tih akcija i način na koji su komentari bili uključeni u sistem upravljanja okolišem i društvom Projekta |
| **ANGAŽMAN SA OSTALIM ZAINTERESIRANIM STRANAMA (OZS)** |
| Broj i priroda aktivnosti angažmana s drugim zainteresiranim stranama, podijeljene po kategorijama zainteresiranih strana (organi vlasti, kantoni, općine, OCD) |
| 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, u sjedištu JIP-a, na web stranici, razvrstanih prema spolu žalitelja i načinima prijema (telefon, e-pošta, diskusija) |
| Broj primljenih žalbi OU-a, vanjskih zainteresiranih 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 podnosioce žalbe, tokom izvještajnog perioda razvrstanih po kategorijama žalbi, spolu, starosti i lokaciji žalitelja. |
| Prosječno vrijeme postupka rješavanja žalbe, podijeljeno po spolu žalitelja i kategorijama žalbi |
| Broj sastanaka COŽ-a i LOŽ-a, i ishodi tih sastanaka |
| Trendovi u vremenu i poređenje broja, kategorija i mjesta žalbi sa prethodnim izvještajnim periodima |

Napomena: Zapisnici sa službenih sastanaka i sažetak neformalnih sastanaka bit će dodani kvartalnom izvještaju. Oni će sažeti stav učesnika i broj komentara muškaraca i žena.

Izvještavanje o okolišnim i društvenim aktivnostima koje provodi JIP, nadzor i praćenje PUOD i APP bit će u nadležnosti stručnjaka za društvena i okolišna pitanja tokom faze izgradnje, a poduzimat će se u skladu sa zahtjevima PUOD i APP.

### 8.2. Učešće zainteresiranih strana u aktivnostima monitoringa

Projekat pruža nekoliko prilika zainteresiranim stranama, posebno stranama pod utjecajem Projekta, da prate određene aspekte učinka Projekta i pruže povratne informacije. LOŽ na nivou svake zahvaćene JLS omogućit će osobama pod utjecajem Projekta da podnosu žalbe i druge vrste povratnih informacija. Istraživanja/anketiranja građana/osoba pod utjecajem Projekta u srednjoj i završnoj fazi Projekta također će omogućiti tim osobama da daju povratne informacije o učinku Projekta. Nadalje, česti i redovni sastanci zajednice i interakcije sa osobljem JIP-a omogućit će da OU i OZS budu saslušane i uključene.

### 8.3. Povratno izvještavanje grupama zainteresiranih strana

JIP će putem stručnjaka za društvena pitanja izvještavati OU i OZS prvenstveno putem sastanaka JLS/zajednicama zahvaćenih Projektom. Zapisnici sa sastanaka dijelit će se tokom narednih sastanaka. Na povratne informacije primljene putem MRŽ odgovorit će se pismenim putem i usmeno, u mjeri u kojoj je to moguće. SMS i telefonski pozivi će se koristiti za odgovor zainteresiranim stranama čiji su telefonski brojevi dostupni.

Sažeci aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana javno će se objavljivati kvartalno na web stanicama JIP-a i JLS. Primjerak obrasca za dokumentiranje aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana (Dnevnik uključivanja zainteresiranih strana) dat u **Prilogu B**.

# PRILOG C – PRIMJER OBRASCA ZA ŽALBE

|  |  |
| --- | --- |
| Referentni broj: |  |
| Puno ime i prezime (neobavezno) | * Želim ostati anoniman |
| Spol | * Muški * Ženski * Ne želim otkriti |
| Kontakt informacije (neobavezno)  Molimo označite na koji način želite da budete kontaktirani (putem pošte, telefona, elektronske pošte). | * Putem pošte: Molimo navesti adresu za dostavu pošte:   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   * Putem telefona: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ * Putem elektronske pošte: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ * Putem web stranice |
| Preferirani jezik komunikacije | * bosanski / srpski / hrvatski * engleski * drugo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |
| Opis incidenta za žalbu | Šta se je desilo? Gdje se je to desilo? Kome se je to desilo? Šta je rezultat problema? |
|  | |
| Datum incidenta / žalbe |  |
|  | * Incident/žalba koji su se desili jednom (datum \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) * Desili su se više od jednog puta (koliko puta? \_\_\_\_\_\_) * Tekući (problem koji trenutno postoji) |
|  |  |
| Šta biste željeli da se dogodi? | |
|  | |

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

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

Molimo vratiti ovaj obrazac na:

|  |
| --- |
| Na pažnju: JIP; Mehanizam za žalbe  Adresa: Trampina 4/I, Sarajevo 71000  Tel: +387 033 213 098; E-mail: [info@piusum.ba](mailto:info@piusum.ba)  <http://www.piusum.ba> |

# PRILOG B – TABELA ZA DOKUMENTOVANJE UKLJUČENOSTI ZAINTERESIRANIH STRANA

|  |
| --- |
| Datum/mjesto: |
|  |
| Način uključivanja zainteresiranih strana: |
|  |
| Tema: |
|  |
| Učesnici: |
|  |
| Razlozi zabrinutosti zainteresiranih strana: |
|  |
| Prijedlozi zainteresirane strane/zainteresiranih strana: |
|  |
| Kako će se ovi prijedlozi uzeti u obzir prilikom osmišljavanja/implementacije Projekta? |
|  |
| Ostale napomene: |
|  |

1. ODO je dostupan na - <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework>. [↑](#footnote-ref-1)
2. Službene novine FBiH, br. 32/01, 48/11 [↑](#footnote-ref-2)
3. Službene novine FBiH, br. 15/21 [↑](#footnote-ref-3)
4. Službene novine FBiH, br.49/06 i 51/09 [↑](#footnote-ref-4)
5. Službene novine FBiH, br. 2/06, 72/07, 32/08, 4/10, 13/10, 45/10 [↑](#footnote-ref-5)
6. Službene novine FBiH, br. 63/04, 50/07 i 84/10 [↑](#footnote-ref-6)
7. Službene novine FBiH, br. 70/06 [↑](#footnote-ref-7)
8. Prema smjernicama iz dokumenta SB „Tehnička napomena: Javne konsultacije i uključivanje zainteresiranih strana u operacije koje podržava SB, kada postoje ograničenja u održavanju javnih sastanaka“ (mart, 2020.). [↑](#footnote-ref-8)