

PLAN ANGAŽIRANJA ZAINTERESIRANIH STRANA

Hrvatska Koridor Vc – Projekt završetka autoceste

Granica Hrvatska/Mađarska – most Halasica



Sadržaj

Sadržaj.....	2
1 Uvod i opis projekta.....	4
2 Ciljevi SEP-a.....	6
3 Regulatorni zahtjevi za angažiranje zainteresiranih strana.....	7
3.1 Zakonodavstvo Republike Hrvatske.....	7
3.2 Izvedbeni zahtjevi EBRD.....	7
3.3 Razlike između nacionalnih i zahtjeva EBRD.....	8
4 Kratak pregled prethodnih aktivnosti u svezi sa angažiranjem zainteresiranih strana.....	9
4.1 Redovita komunikacija sa zainteresiranim stranama.....	9
4.2 Konzultacije i javno objavljivanje u svezi sa Projektom.....	9
4.3 Konzultacije u okviru Konvencije o prekograničnom utjecaju na okoliš (ESPOO Konvencija).....	10
5 Identificiranje zainteresiranih strana i metode komunikacije.....	11
6 Plan za angažiranje zainteresiranih strana.....	13
6.1 Pregled aktivnosti.....	13
6.2 Etapa predizgradnje, uključujući otkup zemljišta i prisilno preseljenje.....	14
6.3 Izgradnja.....	18
6.4 Rad.....	20
7 Javni žalbeni mehanizam.....	22
8 Realizacija aktivnosti u angažiranju zainteresiranih strana.....	25
8.1 Uloge i odgovornosti.....	25
8.2 Vođenje evidencije.....	25
8.3 Praćenje i procjena.....	25
Dodatak A.....	27
Obrazac za javnu žalbu.....	Error! Bookmark not defined.
A1 Obrazac za javnu žalbu.....	28

Spisak skraćenica

CFD	Centralni ured za povratne informacije
CLO	Službenik za vezu sa zajednicom
EBRD	Europska banka za obnovu i razvoj
E&S	Okolišni i društveno-ekonomski
EU	Europska Unija
EIB	Europska Investicijska Banka
HAC	Hrvatske Autoceste d.o.o
KPI	Ključni pokazatelji učinka
PAP	Osobe zahvaćene projektom
PR	Izvedbeni zahtjev
SEP	Plan angažiranja zainteresiranih strana

1 Uvod i opis projekta

Europska banka za obnovu i razvoj (EBRD) razmatra financiranje zajma do 77,0 milijuna EUR, poduzeću Hrvatske Autoceste d.o.o. („HAC“ ili „Tvrtka“). Projekt uključuje izgradnju nove ceste u duljini od preko 10 km. Zbog toga mu je dodijeljena skupina A.

Cjelokupno ulaganje pokriva slijedeće:

- izgradnju 22,5 km dijela autoceste između granice sa Mađarskom i mosta Halasica na Autocesti A5
 - Mađarska granica – Beli Manastir (stacionaža 0+000,00 km do 5+000,00 km, D=5,0 km)
 - Beli Manastir – most Halasica (stacionaža 5+000,00 km do 22+480,00 km, D=17,5 km)
- Modernizacija sustava rasvjete HAC-a

Očekuje se da će EIB sufinancirati obje pod-dionice u iznosu jednakom onom koji osigurava EBRD.

Dvije pod-dionice su prikazane na Slici 1 i Slici 2.



Slika 1 Poddionica Granica sa Mađarskom - Beli Manastir



Slika 2 Pod-dionica most Halasica - Beli Manastir

Ovaj dokument je Plan za angažiranje zainteresiranih strana (SEP) koji opisuje planirane konzultacije sa zainteresiranim stranama i proces angažiranja za Projekt. Predstavlja sustavni pristup angažiranju zainteresiranih strana koji će pomoći HAC-u i Projektu da tijekom vremena razvija i održava konstruktivan odnos sa zainteresiranim stranama. Procedure za angažiranje će identificirati sve zainteresirane strane, biti će inkluzivne (neće dozvoliti prepreke bilo kakve vrste koje bi spriječile sudjelovanje, kao što je spol, etnička pripadnost, dob, itd.), i uzeti će u obzir potrebe naročito ranjivih skupina. Dokument uključuje i mehanizam za podnošenje žalbi kako bi zainteresirane strane mogle da izraze zabrinutost u svezi Projekta.

Odgovornost za provedbu Projekta i ovog SEP-a je na nositelju Projekta, točnije na HAC-u. HAC će blisko surađivati sa drugim relevantnim institucijama, vladinim organima, lokalnim samoupravama, i zahvaćenim zajednicama i pojedincima, kao i sa drugim zainteresiranim stranama, kako bi ih angažirali i obezbijedili potpuno objavljivanje informacija i dokumenata definiranih ovim SEP-om.

Angažiranje zainteresiranih strana i upravljanje žalbama vezanim za građevinske djelatnosti, vršiti će lice nadležno za žalbe kod Izvođača radova, a nadzor će vršiti Konzultant za nadzor, imenovan kao inženjer, sukladno Ugovoru o građevinskim radovima. Odgovornosti Izvođača radova će biti jasno navedene i precizirane u odgovarajućim ugovorima o radu. Istaknute značajke SEP-a će biti uključene u dokumentaciju za nadmetanje, a njihova primjena će biti obvezna. Prije izgradnje, javnost i lokalna zajednica će biti obaviješteni o kontakt podacima Izvođača i lica nadležnog za pritužbe preko web stranice HAC-a i odgovarajuće općinske uprave.

SEP će se periodično provjeravati i ažurirati, kako važne informacije o Projektu postanu dostupne.

2 Ciljevi SEP-a

Glavni ciljevi Plana angažiranja zainteresiranih strana su slijedeći:

- Osigurati da adekvatne i blagovremene informacije budu dostavljene osobama koja su zahvaćena ili koja će vjerojatno biti zahvaćena (izravno ili neizravno) projektom („zahvaćene strane“) ili koja mogu biti zainteresirana za projekt („ostale zainteresirane strane“) ili koja imaju utjecaj nad Projektom. Ovim skupinama treba obezbijediti mjesta i prigode za izražavanje zabrinutosti i mišljenja,
- Osigurati blagovremeni prijem komentara, kako bi bili uzeti u obzir tijekom procesa odlučivanja.
- Uspostaviti učinkovitu komunikaciju i suradnju koja generalno doprinosi potpori zajednice, i
- Uspostaviti učinkovite žalbene mehanizme i posredovanje, sa glavnim ciljem da se intervenira u sporovima kako bi se riješili i zatvorili i time minimalizirao broj slučajeva upućenih sudskim organima.

Ovaj SEP opisuje pristup angažiranju zainteresiranih strana koji treba održavati tijekom ciklusa Projekta, tj. za period prije gradnje, uključujući otkup zemljišta, aktivnosti na izgradnji/rehabilitaciji i operativnu etapu.

Tablica u nastavku identificira i daje kratak pregled usvojenih etapa angažiranja zainteresiranih strana koje će ovaj Projekt slijediti.

Tablica 1 Etape Projekta

Etapa	Status (Planirana/Završena)
Etapa 1: Etapa prije izgradnje, uključujući otkup zemljišta i prisilno preseljenje	Planirana
Etapa 2: Etapa izgradnje/rehabilitacije	Planirana
Etapa 3: Rad	Planirana

3 Regulatorni zahtjevi za angažiranje zainteresiranih strana

3.1 Zakonodavstvo Republike Hrvatske

Aktivnosti javnog objavljivanja i konzultacija organizirane su sukladno zakonima o planiranju i izgradnji, odnosno Zakonu o gradnji Republike Hrvatske (Službene novine br. 153/13, 20/17) i Zakonu o prostornom uređenju Republike Hrvatske (Službene novine br. 153/13, 20/17), u svezi izrade i usvajanja prostornih i urbanističkih planova za županije, gradove i općine i izdavanje lokacijskih i građevinskih dozvola. Konzultacije, sukladno zakonima o zaštiti okoliša, odnosno Zakonu o zaštiti okoliša Republike Hrvatske (Službene novine 80/13, 153/13, 78/15, 12/18, 118/18) povezane su s izradom projekta procjene utjecaja na okoliš i donošenje odluka nadležnog Ministarstva.

Ukratko, procedure za objavljivanje i konzultacije uključuju slijedeće korake:

- Javnost se informira o detaljima u svezi sa objavljivanjem nacрта plana/dokumenta (gdje su tiskani primjerci raspoloživi za pregledanje, datumi i vrijeme kada se mogu pregledati) preko medija, a građani/organizacije su pozvani da šalju komentare i/ili da prisustvuju javnim konzultacijama
- Javne konzultacije se održavaju na prigodnom lokalnom mjestu (npr. gradska vijećnica), gdje se predstavlja plan/dokument
- Komentari dobijeni od svih zainteresiranih strana se obrađuju a plan/dokument se revidira kako bi prikazao te komentare. Izvješće o tome koji komentari su usvojeni a koji nisu (sa objašnjenjima) dostavlja se nadležnim organima, zajedno sa nacrtom plana/dokumenta, kojim se procjenjuje da li su komentari smisleno razmotreni i obrađeni.
- Građani mogu zatražiti pisani odgovor na njihove komentare.

HAC je javno poduzeće i podliježe Zakonu o pravu na pristup informacijama Republike Hrvatske (Službene novine br. 25/13, 85/15). Ovaj zakon regulira prava građana o pristupu informacijama koje posjeduju, koriste ili kontroliraju javni organi, postavlja principe i izuzetke od tih prava, kao i procedure za njihovo ostvarivanje i zaštitu.

3.2 Izvedbeni zahtjevi EBRD

Izvedeni zahtjev 10 (PR 10) pripremljen od strane EBRD-a, promovira princip snažnog angažiranja zainteresiranih strana kao žarišta za postizanje i izgradnju snažnog, konstruktivnog i odgovornog odnosa koji je od suštinskog značaja za uspješno upravljanje okolišnim i društveno-ekonomskim utjecajima i pitanjima.

Ciljevi PR 10 su slijedeći:

- Predstavljati sustavni pristup angažiranju zainteresiranih strana koji će pomoći klijentima pri izgradnji i održavanju konstruktivnog odnosa sa njihovim zainteresiranim stranama, naročito izravno zahvaćenim zajednicama,
- Promovirati unaprijeđen okolišni i društveno-ekonomski učinak klijenata kroz učinkovit angažman sa zainteresiranim stranama u projektu,
- Promovirati i obezbijediti sredstva za adekvatno angažiranje sa zahvaćenim zajednicama tijekom čitavog ciklusa projekta, u svezi pitanja koja bi potencijalno mogla utjecati na

njih i obezbijediti da značajne okolišne i društveno-ekonomske informacije budu objavljene zainteresiranim stranama u projektu,

- Obezbiđediti da se na žalbe zahvaćenih zajednica i drugih zainteresiranih strana odgovori i da se njima prikladno upravlja.

Cilj konzultacija je da se obezbijedi pružanje adekvatnih i blagovremenih informacija zainteresiranim stranama i onima na koje potencijalno utječu Projekt i politike koje usmjeravaju operacije, te da ovim skupinama bude pruženo dovoljno prigoda da iskažu mišljenja i zabrinutosti.

Angažiranje zainteresiranih strana se vrši na temelju toga da se lokalnim zajednicama na koje projekt izravno utječe, kao i drugim relevantnim zainteresiranim stranama, obezbijedi pristup blagovremenim, relevantnim, razumljivim i pristupačnim informacijama, na kulturološki primjeren način, bez manipulacija, uplitanja, prisile i zastrašivanja.

Angažiranje zainteresiranih strana će uključivati slijedeće elemente:

- Identificiranje i analiza zainteresiranih strana,
- Planiranje angažiranja zainteresiranih strana,
- Objavljivanje informacija,
- Konzultacije i sudjelovanje,
- Žalbeni mehanizam, i
- Tekuće izvještavanje odgovarajućim zainteresiranim stranama.

Projekt će se voditi angažiranjem zainteresiranih strana u postupku određivanja opsega sa zainteresiranim stranama i identificiranim zainteresiranim stranama u ranoj fazi kako bi se obezbijedila rana identifikacija ključnih pitanja na koje treba obratiti pažnju.

Redovna izvješća zainteresiranim stranama o okolišnom i društveno-ekonomskom učinku biti će dostavljani kao posebna publikacija. Ova izvješća moraju biti dostupna i pristupačna ugroženim zajednicama.

Resursi za javno informiranje i angažiranje bi se trebali usredotočiti na zahvaćene strane, a posebna pozornost se treba obratiti na one na koje bi projekt mogao različito utjecati zbog njihovog ugroženog ili ranjivog statusa.

EBRD PR10 zahtjeva da se angažiranje nastavi tijekom provedbe projekta, što znači tijekom čitavog ciklusa projekta, i da se uspostavi žalbeni mehanizam radi primanja i omogućavanja rješavanja problema i pritužbi zainteresiranih strana.

3.3 Razlike između nacionalnih i zahtjeva EBRD

Nacionalni okvir u Hrvatskoj je u velikoj mjeri kompatibilan sa zahtjevima EBRD-a, u svezi sa javnim konzultacijama i angažiranjem zainteresiranih strana, ali još uvijek postoje praznine koje treba riješiti. Nacionalni zahtjevi ostaju na razini proceduralnog angažiranja i ne bave se dubljim značajnijim i osnaženim konzultacijama. Štoviše, zahtjevi su sadržani u raznim dokumentima i zakonima bez sublimacije čak i na razini sektora. Zahtjev za učinkovitim postupkom ili mehanizmom po kojem ljudi mogu davati komentare ili podnositi pritužbe van formalnih administrativnih i sudskih žalbenih foruma, također se prepoznaje kao nedostatak u nacionalnom okviru u odnosu na zahtjeve EBRD-a.

Stoga je ovaj SEP uzeo u obzir sve zahtjeve i izradio je plan kojim se izbjegava dupliciranje postupaka, žalbene mehanizme s jedne strane, ali sa druge strane je sukladan strožim standardima EBRD-a i zahtjevima za angažiranje zainteresiranih strana.

4 Kratak pregled prethodnih aktivnosti u svezi sa angažiranjem zainteresiranih strana

4.1 Redovita komunikacija sa zainteresiranim stranama

HAC komunicira sa javnošću na hrvatskom jeziku preko zvanične web stranice (<http://hac.hr/hr>), gdje se prikazuju informacije o poslovanju tvrtke, servisne informacije, relevantne vijesti i kontakt podaci tvrtke.

Podnošenje žalbi HAC-u je omogućeno putem više kanala: putem telefona ili e-mail adresa prikazanih na njihovoj web stranici, preko info centra sa besplatnom telefonskom linijom za potrošače (0800 0422). Ne postoji centralizirano mjesto za prikupljanje svih komentara i žalbi, već se pojedinačni uredi bave osobnim pitanjima i vode svoje posebne evidencije.

Sukladno Zakonu o pravu na pristup informacijama, HAC je dužan odgovoriti na zahtjeve za informacijama. Zahtjevi se mogu dostaviti putem zvanične web stranice HAC-a, poštom ili osobno. Primljena su 33 zahtjeva za informacijama, od kojih je 1 bio van njihove nadležnosti, dok su ostali riješeni u zakonski propisanom roku.

Druge zainteresirane strane, uključujući prometnu policiju, hitne zdravstvene službe, vatrogasne brigade itd., također su uvijek unaprijed obaviještene o građevinskim radovima. Vlasnici i operatori drugih komunalnih tvrtki (grijanje, telekomunikacije, plinske mreže), također su unaprijed obaviješteni o planiranim građevinskim radovima, kako bi mogli izvršiti eventualne popravke ili nadogradnje mreža kada se ukloni kolovoz.

4.2 Konzultacije i javno objavljivanje u svezi sa Projektom

Planirani Projekt se nalazi u odgovarajućim planskim dokumentima:

- Strategija prostornog razvitka Republike Hrvatske (1997., izmjenjena i dopunjena 2013.)
- Program prostornog uređenja Republike Hrvatske (1999., izmijenjen i dopunjen 2013.)
- Prostorni plan Osječko-baranjske županije (Županijski glasnik br. 1/02, 4/10, 3/16, 5/16 i 6/16)
- Prostorni plan uređenja grada Beli Manastir (Službeni glasnik grada Beli Manastir, br. 5/06, 7/07 i 5/12)
- Prostorni plan uređenja općine Čeminac (Službeni glasnik općine Čeminac, br. 2/05, 8/06, 3/11, 2/14 i 7/14)
- Prostorni plan uređenja općine Darda (Službeni glasnik općine Darda, br. 5/06, 6/06 – ispravka, 4/08, 6/12, 1/14 i 6/15 – konsolidiran tekst)
- Prostorni plan uređenja općine Jagodnjak (Službeni glasnik općine Jagodnjak, br. 01/07 i 07/09)
- Prostorni plan uređenja općine Petrijevci (Službeni glasnik općine Petrijevci, br. 7/03, 4/08 i 4/12)

Gore navedeni planovi su javno objavljeni i predstavljani na brojnim konzultativnim sastancima, sukladno hrvatskom zakonodavstvu.

Procjena utjecaja na okoliš je provedena za Projekt i održani su slijedeći sastanci, uz konzultacije, u cilju javne objave informacija:

Konzultacije	Datum	Lokacija
Javne konzultacije o Studiji o procjeni utjecaja na okoliš – „Autocesta: Granica sa Mađarskom – Beli Manastir – Osijek – Granica sa Bosnom i Hercegovinom“	20.10.2003. - 10.11.2003.	gradovi Beli Manastir, Osijek, Đakovo i općine Vrpolje, Donji Andrijevci i Oprisanci
Javne konzultacije o Studiji o procjeni utjecaja na okoliš – „Autocesta A5: Granica sa Mađarskom (granični prijelaz Branjin Vrh) – Beli Manastir – Osijek – Đakovo – granica sa Bosnom i Hercegovinom (granični prijelaz Svilaj), dio ceste Beli Manastir – Osijek“ i „Autocesta A5: Granica sa Mađarskom (granični prijelaz Branjin Vrh) – Beli Manastir – Osijek – Đakovo – granica sa Bosnom i Hercegovinom (granični prijelaz Svilaj), dio ceste: granica sa Mađarskom– Beli Manastir“	27.1.2014. - 25.2.2014.	Osječko-baranjska županija, Osijek
Javne konzultacije o Studiji o procjeni utjecaja na okoliš – „Autocesta A5: Granica sa Mađarskom – Beli Manastir – Osijek – Svilaj (Koridor Vc), dio ceste I: granica sa Mađarskom – Beli Manastir i dio ceste II: Beli Manastir – Osijek	22.11.2016. - 22.12.2016.	Osječko-baranjska županija, Osijek Grad Beli Manastir

Obavještenja o javnim konzultacijama su objavljena u dnevnim novinama „Glas Slavonije“, na javnim oglasnim pločama i web stranici Osječko-baranjske županije.

Komentari, primljeni tijekom javnih konzultacija održanih 2003. g., prikupljeni su u jedno izvješće. U nastavku su slijede najčešći razlozi za zabrinutost:

- utjecaj autoceste na bunare za vodu
- utjecaj autoceste na pristupne ceste koje vode do poljoprivrednih polja
- prijelazi za životinje, posebice u lovištima

Na sve komentare je dat odgovor i poduzete su dalje radnje, gdje je ocijenjeno da su iste potrebne. Tijekom konzultacija provedenih 2014. i 2016. godine, učesnici nisu dali nikakve primjedbe niti komentare.

Parcelacijski elaborati su predstavljene svim nosiocima prava nad parcelama zahvaćenim projektom, kao i susjednim parcelama, i to prije početka procesa otkupa zemljišta. Izvješće o izvršenoj prezentaciji nalazi se u Izvješću o utvrđivanju marže i drugih granica i o novom razgraničenju, a koje potpisuju svi nosioci prava.

4.3 Konzultacije u okviru Konvencije o prekograničnom utjecaju na okoliš (ESPOO Konvencija)

S obzirom da pod-dionica Projekta počinje na državnoj granici s Mađarskom, prekogranični utjecaji koji mogu nastati iz Projekta, ocijenjeni su od strane Hrvatske i Mađarske, a identificirani potencijalni utjecaji Projekta su uglavnom dosljedni. Dvije zemlje su surađivale u odlučivanju o točki povezivanja autocesta sa hrvatske i mađarske strane granice i komunikaciju su vodila nadležna ministarstava.

5 Identificiranje zainteresiranih strana i metode komunikacije

U nastavku su predstavljene skupine zainteresiranih strana, zahvaćene i/ili zainteresirane za provedbu projekta. Cilj identificiranja zainteresiranih strana, koji je usko povezan sa identificiranjem utjecaja, je da se utvrdi koji pojedinci i organizacije mogu biti izravno ili neizravno, pozitivno ili negativno, zahvaćeni projektom i kako im omogućiti pouzdane informacije.

Spisak zainteresiranih strana se može promijeniti tijekom procesa provedbe. Stoga će se redovito revidirati i ažurirati tijekom čitavog projektnog ciklusa. Rizik povezan sa svakom skupinom zainteresiranih strana također može biti podložan promjenama i povremeno opet biti predmet procjene. Kao minimum, lista zainteresiranih strana se treba revidirati prije početka procesa otkupa zemljišta, na početku etape izgradnje i na početku etape rada.

Nisu svi utjecaji podjednako usmjereni na sve zainteresirane strane; na neke od njih mogu utjecati subjektivni, unutarnji ili objektivni, vanjski čimbenici. Zainteresirane strane su klasificirane u slijedeće skupine:

Zainteresirane strane nacionalne Vlade – veliki interes, jak utjecaj i ključne skupine koje donose odluke na visokoj razini	<ul style="list-style-type: none">• Vlada• Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja• Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture• Ministarstvo financija• Porezna uprava sa lokalnim filijalama• Zavod za zaštitu spomenika kulture• Zavod za zaštitu prirode
Zainteresirane strane regionalnih i lokalnih organa vlasti – veliki interes, velika lokalna moć i lokalno važne skupine za donošenje odluka	<ul style="list-style-type: none">• Osiječko-baranjska županija• Grad Beli Manastir• Grad Osijek• Grad Đakovo• Općina Vrpolje• Općina Donji Andrijevići• Općina Oprisavci• Općina Darda• Općina Čeminac• Općina Jagodnjak• Općina Petlovac• Općina Petrijevci

<p>Zahvaćena populacija, poduzeća i javni uslužni objekti – veliki interes, slab do srednji utjecaj, mala moć, slab do srednji utjecaj na proces donošenja odluka</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formalni i neformalni vlasnici zemljišta potrebnog za Projekt i zahvaćeni objekti u slijedećim katastarskim općinama: Šumarina, Beli Manastir, Čeminac, Darda, Jagodnjak na poddionici most Halasica– Beli Manastir • Formalni i neformalni vlasnici zemljišta potrebnog za Projekt i zahvaćeni objekti u slijedećim katastarskim općinama: Beli Manastir, Šumarina, Branjin Vrh na pod-dionici granica sa Mađarskom – Beli Manastir • Druge skupine na koje projekt potencijalno utječe ili su njime zahvaćene • Zemljoposjednici • Obrazovni objekti (škole i vrtići) • Zdravstveni objekti • Javne ustanove socijalne skrbi • Lokalne komunalne tvrtke • Tvrtke u zahvaćenim općinama
<p>Eksterne zainteresirane strane na koje utječe izgradnja i korisnici ceste – srednji do visoki interes, srednji utjecaj, ali na njih utječu unutarnji subjektivni čimbenici</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Druge zainteresirane strane – različite razine interesa i utjecaja, • NVO • Lokalni mediji • Potencijalni Izvođač radova • Potencijalni konzultant građevinskih a nadzor g radova • Budući konzultant za nadzor ESMP plana • EBRD
<p>Ranjive skupine – velik interes i viša razina od siromaštva, mali interes, mala moć</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Žene • Stariji građani/umirovljenici • Osobe sa invaliditetom • Manjinske zajednice • Jednočlana domaćinstva u ruralnim oblastima • Osobe koje primaju novčanu pomoć • Nepismena lica

6 Plan za angažiranje zainteresiranih strana

6.1 Pregled aktivnosti

HAC će na svojoj web stranici (<http://hac.hr/hr>) objaviti opis Projekta koji uključuje obrazac za podnošenje žalbi i kontakt podatke za podnošenje pritužbi.

Sukladno rokovima izgradnje, HAC će organizirati sastanke u lokalnim zajednicama i sa ugroženim vlasnicima zemljišnih parcela duž koridora gdje će se izvoditi radovi, predstaviti će planirane građevinske radove, sigurnosne rizike (tijekom izgradnje i rada) i očekivane prepreke tijekom izgradnje kao i predviđene mjere ublažavanja i žalbeni mehanizam. Ovi sastanci će također poslužiti kao platforme da potencijalno zahvaćena lica postave pitanja i daju sugestije za dalje mjere ublažavanja. Sastanci će biti objavljeni putem lokalnih medija, na web stranici HAC-a i prema preporuci lokalnih zajednica (npr. putem pisama, obavještenja na oglasnim pločama, telefonom).

Leci o Projektu će biti pripremljeni i podijeljeni stanovnicima koji žive ili rade u zahvaćenim zajednicama, prije izgradnje. Ovi leci će sadržati kratak pregled Projekta, datume kada se očekuje početak radova, moguće smetnje u svezi sa izgradnjom, opis procedure upravljanja žalbama i kontakt podatke za podnošenje žalbi.

Izvođač radova mora obezbijediti sva gradilišta prije bilo kakvih građevinskih aktivnosti, kao i postavljanje odgovarajućih građevinskih i znakova upozorenja.

HAC će nastaviti informirati javnost preko svoje web stranice, medija i na druge odgovarajuće načine o svim značajnim postignućima i problemima projekta (okoliš, zdravlje i sigurnost na radu i društveno-ekonomska pitanja).

Ostale zainteresirane strane, uključujući prometnu policiju, hitne zdravstvene službe, vatrogasne brigade, itd. će biti informirane o planiranim građevinskim radovima. Isto se odnosi i na vlasnike i operatore komunalnih usluga (grijanje, telekomunikacije, vodovod), koji će biti informirani kako bi mogli planirati eventualne popravke na svojim mrežama tijekom izgradnje, ako je to potrebno.

HAC će voditi evidenciju svih provedenih aktivnosti zainteresiranih strana, uključujući prikupljanje evidencije o aktivnostima Izvođača radova.

Podroban plan za angažiranje zainteresiranih strana za svaku etapu Projekta (Predizgradnja, Izgradnja i Rad) predstavljen je u Tablicama 2-4 ispod.

6.2 Etapa predizgradnje, uključujući otkup zemljišta i prisilno preseljenje

Tablica 2 Plan angažiranja zainteresiranih strana za etapu predizgradnje

Br	Aktivnost	Zainteresirane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prigoda za komentar zainteresiranih strana	Evidencija
Etapa prije izgradnje – Opće informacije							
1.	Obavijestiti zainteresirane strane o Programu realizacije za obe pod-dionice	Svi	30 dana nakon zvaničnog usvajanja Projekta. Jednokratno	HAC	<u>Za obavještenja:</u> Objave na internet stranici HAC-a, u prostorijama i na glavnim javnim mjestima zahvaćenih općina. Masovni mediji (lokalne novine, TV kanali, radio, društvene mreže). Informacije će uglavnom biti dostupne na hrvatskom i engleskom jeziku na zvaničnim internet stranicama.	Upiti i komentari preko HAC-ove web stranice. Odgovor putem zvanične prepiske, email.	Press clipping arhiva Obavještenja kako su objavljena u zahvaćenim općinama i na web stranicama Registar žalbi
2.	Obavijestiti zainteresirane strane o napretku u projektnim aktivnostima i aktualnim bitnim opcijama za projektiranje, ravnjanje i alternativama za rutu ako postoje.	Izravno zahvaćeni	Najmanje jednom tijekom etape projektiranja	HAC	<u>Za obavještenja:</u> Objave na internet stranici HAC-a, u prostorijama i na glavnim javnim mjestima zahvaćenih općina i lokalnim općinskim uredima. Masovni mediji (lokalne novine, TV kanali, radio, društvene mreže). Informacije će uglavnom biti dostupne na hrvatskom i engleskom jeziku na zvaničnim internet stranicama. <u>Za prezentacije:</u> Javni sastanci.	Upiti i komentari preko HAC-ovog internet sajta. Odgovor putem zvanične prepiske, email. Izravno tijekom sastanaka	Press clipping arhiva Obavještenja kako su objavljena u zahvaćenim općinama i na internet stranicama Registar žalbi Poziv na javne sastanke Zapisnici sa sastanaka (uključujući evidenciju)

Br	Aktivnost	Zainteresirane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prigoda za komentar zainteresiranih strana	Evidencija
3.	Obavijestiti zainteresirane strane o početku procesa izdavanja dozvola i pružiti prigode za davanje komentara. Dostaviti poveznicu ka odluci i relevantnoj dokumentaciju o građevinskoj dozvoli.	Opšta javnost, Zainteresirani organi i organizacije	Odmah nakon početka procesa izdavanja dozvola	HAC	Javno obavještenje i službena prepiska zainteresiranih vlasti i organizacija. Oglasne ploče i internet stranica građevinskog organa vlasti i zahvaćene općine. HAC da dostavi poveznicu ka građevinskoj dozvoli/da na svojoj internet stranici objavi adresu gdje se dokumentacija može pogledati	Upiti i komentari preko kanala komunikacije koje odredi HAC. Odgovor putem zvanične prepiske, email.	sudionika, dobijene komentare, fotografije) Pisana prepiska sa odgovarajućim organima i organizacijama
4.	Poseban napor u svezi sa obavještenjima i objavljivanjima koje je opisano u točkama 1 do 3	Ranije skupine/lica	Kako je definirano u točkama 1 do 3	HAC	Pored komunikacionih alata opisanih u točkama 1 do 3, ranije skupine će primiti kućne posjete i/ili pozive na individualne ili sastanke u malim skupinama kako bude dogovoreno sa određenom skupinom/pojedincima. Transport do i od mjesta sastanka. Pojednostavljene lako razumljive brošure, tiskanje najbitnijih dijelova dokumenata, uporaba netehničkog jezika – sve ovo će biti spremno u cilju širenja i objavljivanja informacija. Nepismenim ili djelimično pismenim licima dokumenti će se čitati na glas u prisutnosti treće osobe od poverjenja i čitaće se i znakovnim jezikom ako je to potrebno.	Pored kanala koji su stavljani na raspoloživost pod točkama 1 do 3, komunikacija će biti omogućena putem izravnih telefonskih linija i naknadno dogovorenih posjeta/sastanaka (u roku od narednih 7 dana od svakog događaja) kako bi se informacije slegle i prikupili komentari.	Kako je definirano u točkama 1 do 3

Br	Aktivnost	Zainteresirane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prigoda za komentar zainteresiranih strana	Evidencija
Etapa prije izgradnje – Otkup zemljišta i preseljenje							
5.	Priprema i objavljivanje specijalnog LARP-a za lokaciju	Svi formalni i neformalni vlasnici zemljišta i ostale imovine na zemljištu na koje utječu građevinske aktivnosti i ostali vlasnici prava	Priprema se uporedo sa projektom Javno se objavljuje najmanje 30 dana prije početka postupka izvlaštenja	HAC	Javno obavještenje i službena prepiska zainteresiranih vlasti i organizacija. Oglasne ploče i internet stranice zahvaćenih lokalnih općina.	Upiti i komentari preko kanala komunikacije koje odredi HAC. Odgovor putem zvanične prepiske, emailom i preko HAC-ovih predstavnika na lokaciji	Obavještenja kako su objavljena u zahvaćenim općinama i na web stranicama Pisana prepiska sa odgovarajućim organima i organizacijama
6.	Realizirati angažiranost zainteresiranih strana i aktivnosti za objavljivanje informacije za osobe zahvaćene Projektom	Osobe zahvaćene projektom na koje izravno utječe otkup zemljišta i preseljenje zbog utjecaja. Poseban napor uložiti da se angažiraju žene ili žene kao članovi kućanstva Nadležni organi iz zahvaćenih općina	Prije pripreme LARP-a	HAC	Obavještenja i ažuriranja na internet stranici HAC-a Javno obavještenje i službena prepiska zainteresiranih vlasti i organizacija. Oglasne ploče i web stranice nadležnih organa i općinske prostorije u zahvaćenim naseljima. Individualne konzultacije o zakonu o izvlaštenju provedene sa svakim PAP-om. Izravni pozivi poslati na adrese PAP-ova. Tiskane verzije dostupne u sjedištu HAC-a u Zagrebu, Sirolina 4 i u svakoj od zahvaćenih općina.	Upiti, izjave, primjedbe, komentari izravno na sastancima i/ili putem HAC-ovog email-a navedenog u pozivu kao glavni kontakt za informacije, i/ili izravnom komunikacijom sa općinama, koje će potom sve komentare prosljediti HAC-u preko zvaničnih kanala.	Obavještenja kako su objavljena u zahvaćenim općinama i na sajtovima Pisana prepiska sa odgovarajućim organima i organizacijama Pozivi na konzultacije. Zapisnik sa sastanka, uz konzultacije. (Dogovor o izvlaštenju)
7.	Rad sa zainteresiranim stranama tijekom pripreme posebnog	Svi	Treba se utvrditi	HAC	Anketa o društveno-ekonomskim pitanjima za sva zahvaćena kućanstva sa individualnim posjetama svakom zahvaćenom	Pisani ili usmeni poziv za svako zahvaćeno kućanstvo	Izvršene o društveno-ekonomskom istraživanju

Br	Aktivnost	Zainteresirane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prigoda za komentar zainteresiranih strana	Evidencija
	LARP-a za lokaciju i realizacije pojedinačnih mjera koje su propisane u LARP-u				kućanstvu Objavljivanje nacrtu LARP-a Objava prekida putem javnih oglasa	Pitanja na koja se mogu dati komentari su dostupna u Anketi; Komentari uključeni u RAP gdje je to prikladno	Obavještenje o objavljivanju LARP-a i nadnevku prekida koje je objavljeno u zahvaćenim općinama i na internet stranicama
8.	Žalbeni mehanizam	Svi	Odmah	HAC	Javno obavještenje i službena prepiska zainteresiranih vlasti i organizacija. Distribucija obrazaca za javne pritužbe na javnim oglasnim pločama u zahvaćenim lokalnim zajednicama i na Internet stranicama lokalnih zajednica, tokom konzultantskih sastanaka.	Upiti i komentari preko kanala komunikacije koje odredi HAC. Odgovor putem zvanične prepske, emailom i preko predstavnika HAC-a na lokaciji	Obavještenje o objavljivanju mehanizma za pritužbe kako je objavljeno u zahvaćenim općinama i na internet stranicama
9.	Poseban napor u svezi sa aktivnostima od 1 do 8	Ranjive skupine/pojedinci	Kao što je dodijeljeno ispod svake odgovarajuće točke	HAC uz pomoć vanjskog stručnjaka po potrebi (stručnjak za znakovni jezik, stručnjak za klasificiranje poslova prema spolovima, itd.)	Pored komunikacijskih alata opisanih u točkama 1 do 8, ranjive skupine će primiti kućne posjete i/ili pozive na individualne ili sastanke u malim skupinama kako bude dogovoreno sa određenom skupinom/pojedincima. Osigurana pomoć za transport do i od mjesta sastanka. Pojednostavljene lako razumljive brošure, tiskanje najbitnijih dijelova dokumenata, uporaba netehničkog jezika za širenje i objavljivanje informacija. Nepismenim ili djelimično pismenim licima će se dokumenti čitati na glas u prisutnosti treće osobe od povjerenja i čitati će se i znakovnim jezikom po potrebi,	Pored prilika koje su navedene pod točkama, komunikacija će biti omogućena putem izravnih telefonskih linija i naknadnih dogovorenih posjeta/sastanaka (u roku od narednih 7 dana od svakog događaja) kako bi se informacije stišale i prikupili komentari.	Kao što je dodijeljeno ispod svake odgovarajuće točke

Br	Aktivnost	Zainteresirane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prigoda za komentar zainteresiranih strana	Evidencija
					ako su prisutna lica sa oštećenim sluhom		

6.3 Izgradnja

Tijekom izgradnje, najvažnije je obavijestiti lokalne zainteresirane strane o građevinskim aktivnostima i izmjenama u rasporedu. Cilj je da se postigne kratko vrijeme reagiranja na rješavanje pritužbi.

Table 3 Plan angažiranja zainteresiranih strana za Etapu izgradnje

Br	Aktivnost	Zainteresirane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prigoda za komentar zainteresiranih strana	Evidencija
10.	Širenje informacija o očekivanim građevinskim aktivnostima zahvaćenih zainteresiranih strana.	Zahvaćene zajednice, Osobe zahvaćene projektom (npr. zemljoposjednici, ranjive skupine, itd.), Javnost.	Najmanje 30 dana prije izgradnje.	HAC, Izvođač radova	HAC stranica, zvanična prepiska, masovni mediji, lokalne oglasne ploče i općinske prostorije, leci o projektu. Stručnjak za vezu sa zajednicom (CLO) Izvođača radova	Žalbeni mehanizmi Službenik za pritužbe/vezu izvođača radova (CLO)	Obavještenja kako su objavljena u zahvaćenim općinama i na sajtovim Press clipping Pisana prepiska sa odgovarajućim organima i organizacijama
11.	Informiranje zainteresiranih strana o bilo kom projektu ili aktivnostima vezanim za izgradnju koje bi mogle utjecati na njih (npr.	Korisnici cesta, PAP-ovi, zahvaćene zajednice, poduzeća javnog i privatnog sektora zahvaćena Projektom, itd., Relevantni lokalni / regionalni / nacionalni organi, Opća javnost	Od početka radova u čestim intervalima kako bi se zainteresirane strane navikle da dobijaju informacije	Izvođač radova, HAC	Objavljivanje mjesečnog plana rada HAC Internet stranica, zvanična prepiska, masovni mediji, lokalne oglasne ploče i općinske prostorije Stručnjak za vezu sa zajednicom Izvođača radova	Žalbeni mehanizam Službenik izvođača radova zadužen za pritužbe Preko emaila i telefona Izvođača radova Preko kutija za	Obavještenja kako su objavljena u zahvaćenim općinama i na stranicama Press clipping Pisana prepiska sa odgovarajućim organima i

Br	Aktivnost	Zainteresirane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prigoda za komentar zainteresiranih strana	Evidencija
	obavijestiti zainteresirane strane o zatvaranju cesta i obilaznicama i o bilo kakvim prekidima prometa, raspored izgradnje)					informiranje postavljeno na gradilištima Kako je predviđeno nacionalnim zakonom	organizacijama
12.	Informiranje zainteresiranih strana o lokalnim prilikama za zaposlenje	PAP-ovi, zahvaćene zajednice, poduzeća javnog i privatnog sektora zahvaćena projektom, itd., Relevantni lokalni / regionalni / nacionalni organi, Opća javnost	Nakon sklapanja ugovora za građevinske radove tijekom perioda mobilizacije i kasnije ako je to potrebno	Izvođač radova, Lokalna Služba za zapošljavanje	Internet stranica Izvođača radova, zvanična prepiska, masovni mediji, lokalne oglasne ploče i općinske prostorije. Internet stranica Poslodavca Lokalna Služba za zapošljavanje	Preko internet stranice Izvođača radova Preko CLO službenika Izvođača radova	Obavještenja kako su objavljena u zahvaćenim općinama i na internet stranicama
13.	Objavlivanje informacija o projektu za Izvođenje radova na zaštiti okoliša i društveno-ekonomskoj zaštiti.	PAP-ovi, Opća javnost	Svakih 6 mjeseci	Izvođač radova	Internet stranica Izvođača radova		Obavještenja kako su objavljena na web stranicama
14.	Poseban napor u svezi sa aktivnostima od 1 do 13	Ranije skupine/pojedinci	Kao što je dodijeljeno ispod svake odgovarajuće točke	HAC uz pomoć vanjskog stručnjaka ako je to potrebno (stručnjak za znakovni jezik, stručnjak za klasifikaciju poslova prema spolovima, itd.)	Pored komunikacijskih alata opisanih u točkama 1 do 13, ranije skupine će primiti kućne posjete i/ili pozive na individualne ili sastanke u malim skupinama kako bude dogovoreno sa određenom skupinom/pojedincima. Osigurana pomoć za transport do i od mjesta sastanka. Pojednostavljene lako razumljive brošure,	Pored prigoda navedenih pod točkama 1 do 13, komunikacija će biti omogućena putem izravnih telefonskih linija i naknadno dogovorenih posjeta/sastanaka (u roku od narednih 7 dana od svakog događaja) kako bi se informacije stisale i	Kao što je dodijeljeno ispod svake odgovarajuće točke

Br	Aktivnost	Zainteresirane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prigoda za komentar zainteresiranih strana	Evidencija
					tiskanje najbitnijih dijelova dokumenata, uporaba netehničkog jezika - sve spremno za širenje i objavljivanje informacija. Nepismenim ili djelimično pismenim licima će se dokumenti čitati na glas u nazočnosti treće osobe od povjerenja i čitati će se i znakovnim jezikom ako je to nužno, ako su prisutna lica sa oštećenim sluhom	prikupili komentare.	

6.4 Rad

Table 4 Plan angažiranja zainteresiranih strana za etapu Rad

Br	Aktivnost	Zainteresirane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prigoda za komentar zainteresiranih strana
15.	Širenje informacija o prijenosu odgovornosti i obveza sa Izvođača radova na organ za upravljanje cestama	Zahvaćene zajednice, Osobe zahvaćene projektom, Opća javnost.	Najmanje dva mjeseca prije preuzimanja radova	Izvođač radova i HAC i organ za upravljanje cestama	Internet stranica Izvođača radova, zvanična prepiska, masovni mediji, lokalne oglasne ploče i općinske prostorije. Internet stranica poslodavca Službenik za vezu sa zajednicom Izvođača radova.	Službenik za pritužbe / vezu Izvođača radova HAC web stranica
16.	Informiranje zainteresiranih strana o aktivnostima	Korisnici cesta, Relevantni lokalni /	Od početka etape rada nadalje	Organ za upravljanje cestama	Masovni mediji.	Kako je predviđeno nacionalnim zakonom

Br	Aktivnost	Zainteresirane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prigoda za komentar zainteresiranih strana
	vezanim za rad koje bi mogle utjecati na isti (npr. obavijestiti zainteresirane strane o zatvaranju cesta i preusmjeravanjima) prometne gužve i slično	regionalni / nacionalni organi, Opća javnost			Znakovi na cesti Internet stranica organa za upravljanje cestama	
17.	Ažurirati informacije o zainteresiranim stranama	Korisnici cesta, PAP-ovi, zahvaćene zajednice, poduzeća javnog i privatnog sektora zahvaćenog projektom, itd., Relevantni lokalni / regionalni / nacionalni organi, opća javnost	Od početka radova	Izvođač radova	Internet stranica Izvođača radova, zvanična prepiska, masovni mediji, lokalne oglasne ploče i općinske prostorije. Internet stranica poslodavca	Kako je predviđeno nacionalnim zakonom
18.	Redovito raspravljati planove pripravnosti i reagiranja u vanrednim situacijama	Opća javnost	Sukladno sa nacionalnim zahtjevima	Organ za upravljanje cestama	Masovni mediji Internet stranica organa za upravljanje cestama	Kako je predviđeno nacionalnim zakonom
19.	Sigurnost na cesti i širenje informacija o najsigurnijim mjestima na cestama, posebice o crnim točkama	Korisnici cesta, opća javnost, Odgovarajući organi	U odgovarajućim intervalima	Organ za upravljanje cestama	Masovni mediji Internet stranica organa za upravljanje cestama	Preko Internet stranice organa za upravljanje cestama
20.	Širenje informacija o uvjetima na cesti (četiri godišnja doba)	Korisnici cesta, Opća javnost	U odgovarajućim intervalima	Organ za upravljanje cestama	Masovni mediji Internet stranica organa za upravljanje cestama	Žalbeni mehanizam, putem CLO preko emaila i telefona
21.	Organiziranje prebrojavanja sudionika prometa i praćenje drugih vrijednosti na javnoj cesti	Opća javnost, Korisnici cesta	Sukladno nacionalnim zahtjevima	Sukladno nacionalnim zahtjevima	Masovni mediji Internet stranica organa za upravljanje cestama	Preko određenog emaila i broja telefona
22.	Širenje informacija o stanicama za naplatu cestarine i troškovima naplate	Opća javnost, Korisnici cesta	Sukladno nacionalnim zahtjevima	Organ za upravljanje cestama	Masovni mediji Internet stranica organa za upravljanje cestama	Preko određenog emaila i broja telefona

7 Javni žalbeni mehanizam

Poštujući panele za pritužbe i njihova ovlaštenja koja su stavljena na raspoloživost u okviru nacionalnog zakonodavstva, određuje se Projektni žalbeni mehanizam za Projekt. HAC ima više kanala za podnošenje žalbi na svoje određene aktivnosti, a ove pritužbe se rješavaju u nadležnosti odgovarajućih odjeljenja. Ne postoji centraliziran registar žalbi. S obzirom na tip potencijalnih utjecaja na projekt, kako bi u potpunosti pratili žalbe vezane za Projekt, biti će ustanovljen Centralni ured za povratne informacije (CFD) gdje će HAC biti glavno tijelo za realizaciju za CFD. CFD će služiti kao centar za informiranje na razini Projekta i kao mehanizam za žalbe, dostupan onima koji su zahvaćeni provedbom Projekta tijekom čitavog Projektnog ciklusa. To bi olakšalo komunikaciju između odjela, predstavljalo bi jedinstvenu lokaciju za zavođenje svih komentara i žalbi, i koordiniralo bi njihovim rješavanjem.

CFD ured će biti uspostavljen u roku od 30 dana od objavljivanja konačnog SEP-a. U istom periodu će biti imenovane odgovarajuća kvalificirana lica koja su upoznata sa Projektom, koja će djelovati kao stručnjaci za vezu i osoblje CFD ureda. CFD će imati potporu pravnog tima koji je bio odgovoran za angažiranje zainteresiranih strana i otkup zemljišta u sklopu HAC-a u procedurama do sada. Pojedinačne odgovornosti u samom odjelu će biti dodijeljene ponaosob i biti će uključene u buduće informativne pakete. U odjelu, jedna osoba će biti imenovana kao specijalista za vezu da nadgleda angažiranje zainteresiranih strana i upravljanje žalbama, da koordinira aktivnostima prema rasporedu i spisku aktivnosti. Procedura CFD-a će pomoći u unaprijeđenju društveno-ekonomskog učinka Projekta, s obzirom da je priroda primljenih žalbi pokazatelj načina na koji se Projekt provodi.

CFD ured će imati jednog člana iz HAC-a imenovanog da djeluje kao stalni član sa ovlaštenjima nad svim aktivnostima, i odgovarajućeg zamjenskog člana da djeluje u njegovom odsustvu. Drugi član će biti predstavnik iz lokalne općine/grada na koji utječe određena pod-dionica. Treći član će predstavljati PAP-ove iz bliske oblasti utjecaja (najbolja praksa je pokazala da dobro znani, uvaženi i dobro prihvaćeni članovi lokalne zajednice, služe kao najučinkovitiji članovi). To znači da će treći član biti tajnik lokalnog općinskog ureda ili predstavnik PAP-ova i lokalne zajednice, izabran u dogovoru sa zajednicom (Slika 3).



Slika 3 Struktura CFD ureda

Svako lice ili organizacija može slati komentare, žalbe i/ili zahtjeve za informacijama osobno ili putem pošte, telefonom ili emailom, koristeći kontakt podatke na internet stranici HAC-a, na oglasnoj ploči i web stranici općine, u uredima na licu mjesta. Žalbe će se prikupljati prije izgradnje (gdje se očekuje da će najveći broj žalbi biti vezan za gubitak zemljišta ili prihoda), tijekom realizacije bilo kakvih građevinskih radova u okviru investicijskih programa, kao i tijekom etape rada.

Sve žalbe treba kategorizirati i evidentirati u Registar žalbi. Registar žalbi mora imati sve potrebne elemente za analizu žalbe prema spolu osobe koja je podnosi kao i prema vrsti žalbe. Svaka žalba će biti evidentirana u registru sa slijedećim informacijama:

- opis žalbe,
- datum prijema / potvrde vraćene podnositelju žalbe,
- opis poduzetih aktivnosti (istraga, korektivne mjere), i
- datum razrješavanja i zatvaranja / dostavljanje povratnih informacija podnositelju žalbe.

U prvoj instanci, žalbe će biti procjenjene od strane CFD-a i relevantni sektori / uposleni će biti konzultirani u procesu. Oni će odlučiti tko se treba baviti žalbom i utvrditi da li je potrebna dodatna potpora. CFD odlučuje o tome na koje žalbe treba interno odgovoriti a koje su izvan utjecaja projekta.

Prijem pritužbe treba biti formalno potvrđen putem osobnog sastanka, telefonskog poziva, emaila ili pisma u roku od 3 radna dana od dana podnošenja. Ako žalba nije dobro shvaćena ili ako su potrebne dodatne informacije, tada se traži pojašnjenje od strane podnositelja žalbe. Lice/organizacija koja je podnijela žalbu treba dobiti kontakt podatke osobe odgovorne za njeno rješavanje i procjenu roka za završetak. Ako se neka žalba ne može riješiti ili ako nije potrebna nikakva akcija, detaljno objašnjenje/opravljanje će biti dostavljeno podnositelju žalbe o tome zašto to pitanje nije riješeno. Odgovor će također sadržati objašnjenje o tome kako osoba/organizacija koja je podnijela žalbu može nastaviti sa žalbom u slučaju da ishod nije zadovoljavajući.

Odgovor bi trebao izraditi delegirani tim i CFD ured. Za složene žalbe se može osnovati i komitet za rješavanje sukoba (uključujući glavni menadžment, druge odjele, vanjske konzultante). Na sve žalbe će se odgovoriti u roku od 14 radnih dana od datuma podnošenja. U slučaju kašnjenja, podnosioci žalbi će biti obaviješteni o razlozima kašnjenja i očekivanom vremenskom periodu za rješavanje njihovih žalbi. Predložena odluka treba biti potvrđena sa podnositeljem žalbe prije provedbe, kako bi se umanjile nepotrebne/neopravdane radnje. Ako se slože sa pristupom, neophodne mjere se primjenjuju kako bi se ovo pitanje riješilo. Završetak aktivnosti se upisuje u Registar žalbi. Odgovor potpisuje odgovarajući upravitelj. Ovo uključuje ili potpisivanje Registra žalbi ili potvrđivanje u zvaničnoj prepisci (koje će potom biti zavedeno sa žalbom kako bi se naznačio sporazum i biti će navedeno u registru).

Nakon provedenih aktivnosti, potvrditi sa podnositeljima žalbe da su zadovoljni rezultatima. Svaki dalji odgovor od strane podnositelja žalbe treba voditi kako bi se procijenilo da li je žalba zatvorena ili da li je potrebna dalja akcija. Ako su nezadovoljni predloženom akcijom ili konačnim ishodom, žalbu treba ponovo razmotriti. Proces rješavanja pritužbi prikazan je na Slici 4 u nastavku.

U svakom trenutku, podnosioci žalbe imaju pravo na pravna sredstva, sukladno lokalnim zakonima i propisima.

Žalbe u svezi sa građevinskim aktivnostima će riješavati Izvođač radova. Od njih će se zahtjevati upravljanje istim sustavom i rješavanje pritužbe na isti način i prema istim standardima kao i od klijenta. Odgovornosti Izvođača radova će biti jasno razgraničene i navedene u odgovarajućim ugovorima o radovima. Njihovo upravljanje će biti sadržano u mjesečnim izvješćima HAC-u i biti će praćeno od strane CFD-a. Stanovnici zahvaćenih zajednica će biti obaviješteni o kontakt podacima Izvođača prije početka gradnje, putem objave u prostorijama ureda lokalne zajednice i medija, gdje je to primjereno.

CFD će najvišem menadžmentu podnijeti tromjesečno izvješće o napretku. Svrha ovog izvješća bi bila da se ocijeni proces podnošenja žalbi i da se odrede dodatne mjere ako je

neophodno. Pored toga, izvješće će pružiti pregled broja i vrste žalbi, što će omogućiti menadžmentu da poduzme šire mjere za rješavanje osnovnih problema. Ako je potrebno, ova izvješća se mogu koristiti i za redovito izvješćivanje banke.



Slika 4 Proces rješavanja žalbi

8 Realizacija aktivnosti u angažiranju zainteresiranih strana

8.1 Uloge i odgovornosti

Provedba Plana za angažiranje zainteresiranih strana je odgovornost HAC-a. Za određene aktivnosti koje su opisane u Poglavlju 6, očekuje se da ih realizira Izvođača radova.

HAC Upravitelj projekta – cjelokupna odgovornost za provedbu SEP-a

HAC Odjel za nabave – osigurava da su odredbe ovog SEP-a uključene u ugovore o radovima

HAC Koordinator za marketing – sastavljanje i izdavanje obavještenja za javnost

HAC Pravno odjeljenje – konzultacije sa vlasnicima zemljišta tijekom procesa otkupa zemljišta, evidentiranje i upravljanje žalbama u svezi sa otkupom zemljišta

HAC Predstavnik na lokaciji – savjetuje i pomaže CLO službeniku Izvođača radova kod objave informacija i rješavanja pritužbi

Službenik za vezu sa zajednicom (CLO) Izvođača radova – širenje informacija zajednici, prikupljanje pritužbi i upravljanje vezano za građevinske aktivnosti

CFD – Koordinacija javnih objava u svezi projekta, upravljanje cjelokupnim žalbenim mehanizmom, vođenje evidencije i izvješćivanje.

8.2 Vođenje evidencije

Sve aktivnosti zainteresiranih strana se moraju pravilno evidentirati.

- Javne objave – datum objave, sadržaj, izvori (novine, radio ili TV stanice, internet stranice, itd.)
- Javni sastanci – pozivi (kako i kada su sastanci najavljeni), sadržaj, spisak sudionika, dati komentari ili napomene, fotografije
- Pojedinačni sastanci - pozivi (kako i kada je sastanak najavljen), sadržaj, spisak sudionika, dati komentari ili napomene, fotografije
- Ankete – popunjene u obrascima za ankete
- Zvanična prepiska sa organima vlasti
- Registar žalbi – da se uključi datum kada je žalba primljena, ime i prezime podnositelja žalbe (ili anonimno), sadržaj žalbe, lokacija, dodijeljena odgovornost, mjere koje su poduzete da se problem riješi, datum rješavanja (vrijeme nužno da se žalba riješi), komunikacija sa podnositeljem žalbe.

8.3 Praćenje i procjena

Ishodi angažiranja zainteresiranih strana će se pratiti preko slijedećih ključnih pokazatelja učinka (KPI):

- SEP je ažuriran i podaci o Projektu su raspoloživi za komentare javnosti;
- Aktivnosti navedene u Programu za angažiranje zainteresiranih strana i objavljivanje informacija SEP-a se provode prema rasporedu;

- Zapisnici sa konzultantskih sastanaka se evidentiraju, a sastanci se zavode u registru;
- Žalbe se registriraju i prate do rješavanja u vremenskom okviru od 14 kalendarskih dana od potvrde prijama (dokazuje se ažuriranim Registrom žalbi);
- Pripremiti polugodišnje Izvješće o žalbama i staviti ga na raspoloživost javnosti;
- Ugovori sa Izvođačima i podizvođačima radova uključuju klauzule koje ih obvezuju na usvajanje zahtjeva iz SEP-a, gdje je to prigodno;
- Izvješća o progresu Izvođača radova uključuju kratak pregled žalbenog mehanizma (kratak pregled evidentiranih novih žalbi i ažuriranje informacija o odlukama o postojećim žalbama)

Godišnja izvješća o realizaciji SEP-a i procesu podnošenja žalbi su dostupni kao dio godišnjeg vanjskog izvješćivanja o izvođenju Projekta u smislu okolišnih i društveno-ekonomskih pitanja (E&S), koja će biti dostupna javnosti.

Dodatak A

Obrazac za javnu žalbu

