

**PROJEKAT MODERNIZACIJE
VODNIH USLUGA U BiH**

**PLAN UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA
ZA REPUBLIKU SRPSKU**

Decembar, 2020.

Sadržaj

1	UVOD	5
1.1	Kontekst	Error! Bookmark not defined.
1.2	Opis projekta.....	5
1.3	Svrha i ciljevi ovog Plana uključivanja interesnih strana	9
2	PROPISI I ZAHTJEVI	9
2.1	Zahtjevi na državnom nivou.....	9
2.2	Zahtjevi Svjetske banke.....	11
3	RANIJI ANGAŽMAN INTERESNIH STRANA	13
3.1	Rezime angažovanja interesnih strana tokom pripreme projekta	Error! Bookmark not defined.
3.2	Lekcije o angažmanu interesnih strana naučene iz prethodnih projekata vodnih usluga... Error! Bookmark not defined.	
4	DEFINICIJA I IDENTIFIKACIJA INTERESNIH STRANA	15
4.1	Uvod	Error! Bookmark not defined.
4.2	Definicija i identifikacija	15
4.3	Pojedinci i grupe koji su u nepovoljnom položaju/ugroženi	Error! Bookmark not defined.
4.4	Rodna analiza, aktivnosti i pokazatelji	17
4.5	Angažovanje građana.....	Error! Bookmark not defined.
4.6	Širenje interesnih strana	19
5	PROGRAM UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA	21
5.1	Principi uključivanja interesnih strana	21
5.2	Svrha programa uključivanja interesnih strana	Error! Bookmark not defined.
5.3	Objavlivanje informacija	21
5.4	Planirane aktivnosti uključivanja interesnih strana.....	Error! Bookmark not defined.
5.5	Predložena strategija za uključivanje mišljenja ranjivih grupa	Error! Bookmark not defined.
5.6	Konsultacije o Planu uključivanja interesnih strana	Error! Bookmark not defined.
6	MEHANIZAM ZA ŽALBE	Error! Bookmark not defined.
6.1	Podnošenje žalbi	29
6.2	Vođenje žalbenog postupka.....	29
6.3	Izveštavanje o žalbama i povratnim informacijama korisnika.....	29
6.4	Dnevnik žalbi	31
6.5	Kanali za prijem žalbi.....	Error! Bookmark not defined.
6.6	Praćenje i izveštavanje o žalbama.....	31
6.7	Sistem Svjetske banke za rješavanje žalbi	Error! Bookmark not defined.
7	ARANŽMANI IMPLEMENTACIJE I INSTITUCIONALNA ANALIZA UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA	33
7.1	Aktivnosti iz naučenih lekcija koje omogućavaju realizaciju projekta	Error! Bookmark not defined.
7.2	Uloge i odgovornosti	33
8	PRAĆENJE I IZVEŠTAVANJE O PLANU UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA	Error! Bookmark not defined.
8.1	Izveštaji o praćenju tokom izgradnje	34
8.2	Dinamika izveštavanja.....	35
8.3	Uključenost interesnih strana u aktivnosti praćenja	35
8.4	Povratno izveštavanje za grupe interesnih strana	Error! Bookmark not defined.
9	PREDVIĐENI BUDŽET	36
10	PRILOZI	Error! Bookmark not defined.
	Prilog A. Obrazac za žalbe u okviru projekta.....	37
	Prilog B. Tabela formata za dokumentovanje uključenosti interesnih strana.....	38

Spisak definicija pojmova korištenih u ovom dokumentu

KONSULTACIJA	Proces razmjene informacija i dobijanje povratnih informacija i/ili savjeta od interesnih strana i uzimanje u obzir tih stavova prilikom donošenja odluka o projektu i/ili postavljanja ciljeva i definisanja strategija.
EKOLOŠKI I DRUŠTVENI STANDARDI	Deset ekoloških i društvenih standarda (ESS) utvrđuju zahtjeve koji se primjenjuju na sva nova finansiranja investicijskih projekata Svjetske banke koja Svjetskoj banci i Zajmoprimcu omogućavaju upravljanje ekološkim i društvenim rizicima projekata.
PAP	"Lice pogođeno projektom" je svako lice koje, kao rezultat sprovođenja projekta izgubi pravo posjedovanja, korišćenja ili na drugi način ima koristi od izgrađenog objekta, zemljišta (stambenog, poljoprivrednog ili pašnjaka), jednogodišnjih ili višegodišnjih usjeva i drveća ili od bilo koje druge nepokretne ili pokretne imovine, bilo u cijelini ili djelimično, trajno ili privremeno.
PROJEKAT	Odnosi se na Projekat modernizacije vodnih usluga u BiH
INTERESNE STRANE	Odnosi se na pojedince ili grupe koji: (a) su pogođeni ili će vjerovatno biti pogođeni projektom (<i>strane pogođene projektom</i>); i (b) mogu imati interes u realizaciji projekta (<i>druge interesne strane</i>).
UKLJUČENOST INTERESNIH STRANA	Kontinuirani proces u kojem Projekat gradi i održava konstruktivne i održive odnose sa interesnim stranama koji su uticali na životni vijek projekta. Uključuje niz aktivnosti i interakcija tokom trajanja projekta, poput identifikacije i analize interesnih strana, otkrivanja informacija, konsultacija s interesnim stranama, pregovore i partnerstva, upravljanje žalbama i izvještavanje interesnih strana i upravljačkih funkcija.
PLAN UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA	Plan koji pomaže Zajmoprimcu da efikasno saraduje s interesnim stranama sve vrijeme trajanja projekta i određuje aktivnosti koje će se sprovoditi za upravljanje ili poboljšanje uključenosti.
RANJIVE GRUPE	Lica, posebno ona ispod granice siromaštva, bez zemlje, starija lica, žene i djeca ili druga raseljena lica koja ne mogu biti zaštićena državnim zakonodavstvom o naknadi zemljišta, koja su na osnovu pola, etničke pripadnosti, dobi, fizičkog ili mentalnog invaliditeta, ekonomski nepovoljne situacije ili društvenog statusa pod negativnijim uticajem preseljenja od ostalih i koja mogu imati ograničenu mogućnost traženja ili ostvarivanja pomoći za preseljenje i s tim povezanih razvojnih koristi.

Skraćenice

APCU	Jedinica za koordinaciju poljoprivrednih projekata
BAM	Konvertibilna marka Bosne i Hercegovine
BiH	Bosnia i Hercegovina
COVID-19	Koronavirusna bolest 2019.
CPF	Okvir partnerstva sa zemljom
CSO	Organizacija civilnog društva
ESS	Ekološki i društveni standardi (Svjetske banke)
GDP	Bruto domaći proizvod
GRM	Mehanizam za žalbe
GRC	Komisija za žalbe
LG	Lokalni organi vlasti
MAFWM of RS	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede Republike Srpske
NRW	Nenaplaćena potrošnja vode
PE	Javno preduzeće
PI	Pokazatelji uspješnosti
PIT	Tim za implementaciju projekta
RS	Republika Srpska
SECO	Državni sekretarijat za ekonomske poslove švajcarske savezne vlade
SEP	Plan uključivanja interesnih strana
SCD	Sistematična dijagnostika zemlje
WSS	Vodovod i kanalizacija
WTP	Postrojenje za pročišćavanje voda
WU	Vodoprivredna preduzeća
WWTP	Postrojenje za pročišćavanje otpadnih voda

1 UVOD

1.1 Kontekst

U Bosni i Hercegovini je sve teže održavati sisteme za snabdijevanje vodom za piće, koji inače nisu u mogućnosti da zadovolje potrebe svih korisnika, dok je postojeća infrastruktura za zaštitu voda u lošem stanju. Prema odredbama Dejtonskog mirovnog sporazuma, upravljanje vodama je u nadležnosti entiteta. Prema odredbama Zakona o vodama Republike Srpske iz 2006.¹, za upravljanje vodama odgovorno je Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede Republike Srpske. Komunalne službe i gradske skupštine odgovorne su za vodosnabdijevanje, odvodnju i pročišćavanje otpadnih voda². Trenutno stanje upravljanja vodama u RS i širom BiH karakteriše izuzetno složena i neprecizna raspodjela nadležnosti, a samim tim i neadekvatna institucionalna struktura. Komunalne službe za vodosnabdijevanje pretjerano zavise od nadležnih opštinskih vlasti i istovremeno se oslanjaju na njih.

S obzirom da je sektor vodovoda i kanalizacije u Republici Srpskoj nezadovoljavajuće razvijen, Svjetska banka planira da izdvoji kreditna sredstva u iznosu od 75 miliona američkih dolara putem **Projekta modernizacije vodnih usluga u BiH („Projekt“)**, u cilju modernizacije vodosnabdijevanja i kanalizacije u BiH, uključujući i entitet RS. Projektom će se stvoriti podsticajni okvir koji podstiče postepeno poboljšanje sektora usluga vodovoda i kanalizacije u RS prema operativnoj i finansijskoj održivosti, dobrim praksama i, konačno, kreditnoj sposobnosti. Predloženi projekat direktno odgovara prioritetima utvrđenim u Okviru partnerstva sa zemljom (CPF) FG16-FG20 o kojem su se dogovorile Svjetska banka i vlade u BiH. Jedan od glavnih stubova Okvira partnerstva sa zemljom je pružanja boljih javnih usluga (Cilj 1C), koji je identifikovan kao neefikasan i često finansijski neodrživ. Projekat će doprinijeti otpornijem, inkluzivnijem i održivijem oporavku u BiH, kako je navedeno u dokumentu o pristupu reagovanju na COVID-19 Svjetske banke. Projekat će se nadovezati na postojeći angažman drugih razvojnih partnera.

1.2 Opis projekta

1.2.1.1 Ciljevi projekta

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

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

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

1.2.1.2 Komponente projekta

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

¹<http://www.aarhus.ba/~aarhus/images/docs/rs/09%20Zakon%20o%20vodama%2050-06.pdf> ("Službeni glasnik Republike Srpske", br. 50/06)

²file:///C:/Users/pc/Downloads/V.6. Sektorski_prioriteti_Vodoprivreda.pdf

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

Tabela 1: Komponente projekta

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

U Republici Srpskoj su identifikovana četiri vodeća vodoprivredna preduzeća (WU) koja se smatraju prihvatljivim za finansiranje u okviru Komponente 3 i spremnim za implementaciju tokom prve godine projekta. Tabela 2 daje pregled aktivnosti koje treba podržati tokom prve godine implementacije projekta i kratak opis stanja u opštinama.

Tabela 2: Projektne aktivnosti u opštinama/gradovima

Opština/grad i vodoprivredna preduzeća	Aktivnost	Inos u M eura	Opis opština/gradova
Doboj – Vodoprivredno preduzeće "Vodovod" Doboj	1. Izgradnja izvorišta na novoj lokaciji; 2. Izgradnja novog kolektora za oborinske vode; 3. Rekonstrukcija vodovodne mreže u gradu.	1.7	Grad Doboj smješten je na obalama rijeke Bosne, u sjevernom dijelu RS-a. Prostire se na površini od 653 km ² i ima 69.343 stanovnika ³ . U maju 2014. godine Doboj je bio grad u BiH koji je pretrpio najviše štete i stradalih tokom i nakon istorijskih kiša koje su prouzrokovale masovne poplave i klizišta
Istočno	1. Rekonstrukcija i proširenje	2.3	Grad Istočno Sarajevo jedno je od najvećih administrativnih

³ Revidirana strategija razvoja grada Doboja za period 2016-2020 (<https://doboj.gov.ba/wp-content/uploads/2020/01/Revidirana-strategija-razvoja-Grada-Doboja-za-period-od-2016.-2020..pdf>)

Sarajevo – Vodoprivredno preduzeće "Vodovod i kanalizacija" Istočno Sarajevo	postojećeg postrojenja za prečišćavanje vode.		područja u RS, koje se sastoji od 1450 km ² površine. Rijeka Željeznica jedno je od glavnih hidroloških obilježja grada. Grad Istočno Sarajevo ima 61.516 stanovnika i jedan je od najvažnijih industrijskih centara u BiH ⁴ .
Laktaši – Vodoprivredno preduzeće "Budućnost" Laktaši	1. Izgradnja prenosne mreže i proširenje distributivne mreže u gradu i ruralnim područjima (7 podkomponenta); 2. Izgradnja glavnog kanalizacionog kolektora i sekundarne mreže	2	Opština Laktaši je razvijeni poslovni centar i ima ukupnu površinu od 388 km ² . Opština ima 34.720 stanovnika u 11 mjesnih zajednica, dok 5.879 stanovnika živi u opštinskom centru. Sredinom njene teritorije teče rijeka Vrbas ⁵ .
Prnjavor – Vodoprivredno preduzeće "Vodovod" Prnjavor	1. Proširenje distributivne mreže; 2. Proširenje kanalizacione mreže	7.7	Opština Prnjavor prostire se na površini od 630 km ² . U opštini Prnjavor živi 34.357 stanovnika, što čini oko 3% stanovništva RS-a ⁶ . Prnjavor se nalazi u slivu rijeke Ukrine.
Zvornik – Vodoprivredno preduzeće "Vodovod i komunalije" Zvornik	1. Izgradnja glavnog kanalizacijskog kolektora; 2. Izgradnja postrojenja za pročišćavanje otpadnih voda (28.000 PE).	8.7	Grad Zvornik prostire se na 371,95 km ² i jedna je od razvijenih jedinica lokalne samouprave u RS. Hidrografska mreža sastoji se od 12 slivnih područja, a rijeka Drina ima najznačajniji hidroenergetski potencijal ⁷ .
Trebinje – Vodoprivredno preduzeće za komunalnu hidrotehniku "Vodovod" Trebinje	1. Izgradnja dva rezervoara i prenosne mreže; 2. Rekonstrukcija vodovodne mreže; 3. Proširenje sistema sakupljanja otpadnih voda	3.8	Teritorija grada Trebinja prostire se na površini od 904 km ² . Trebinje je primarno regionalno središte energetske-agro-turističke regije Trebinje-Foča i grad ima oko 104.000 stanovnika. Najveći izvor vode u gradu je sliv rijeke Trebišnjice ⁸ .

1.2.1.3 Rezultati i ishodi projekta

Implementacija projekta poboljšaće postojeći okvir za sistem vodosnabdijevanja i kanalizacije. Takođe, Projekat će poboljšati infrastrukturu vodosnabdijevanja i otpadnih voda. Glavni rezultati, ishodi i prelazni ishodi projekta dati su u donjoj Tabeli 3.

Tabela 3: Glavni rezultati projekta

Komponenta	Podkomponenta	Rezultati	Prelazni ishodi	Ishodi
Komponenta 1: Unapređenje institucionalnih kapaciteta za modernizaciju sektora	Podkomponenta 1.1: Podrška reformama sektora vodosnabdijevanja i kanalizacije na entitetskom nivou	<ul style="list-style-type: none"> • Uspostavljen sektorski mehanizam finansiranja • Sistem vrednovanja (<i>benchmarking</i>) operacionalizovan • Pokrenut program za izgradnju kapaciteta na državnom nivou 	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionalizovan podsticajni mehanizam finansiranja • Poboljšano praćenje i izvještavanje o podacima o učinku • Institucionaliovan program izgradnje kapaciteta na državnom nivou 	<ul style="list-style-type: none"> • Poboljšan mehanizam finansiranja sektora raspodjelom zasnovanom na učinku

⁴ <https://gradistocnosarajevo.net/>

⁵ Revidirana Strategija razvoja opštine Laktaši za period 2019-2024. (<http://opstina-laktasi.com/wp-content/uploads/2019/07/Strategija-razvoja-opstine-Laktasi-revidovana-za-period-2019-2024-nacrt.pdf>)

⁶ <https://opstinaprnjavor.net/>

⁷ Strategija integriranog razvoja grada Zvornika za period 2018-2027. (<https://gradzvornik.org/wp-content/uploads/2020/08/Strategija-integrisanog-razvoja-grada-Zvornik-za-period-2018-2027.-godine.pdf>)

⁸ Strategija razvoja grada Trebinja 2018-2027. (<https://www.investintrebinje.com/wp-content/uploads/2019/03/Strategija-razvoja-grada-Trebinja-2018-2027..pdf>)

	Podkomponenta 1.2: Upravljanje projektom i koordinacija sektorskih reformi	<ul style="list-style-type: none"> • Radne grupe koordiniraju sektorsku reformu • Novi pravni i regulatorni instrumenti uključuju međunarodne preporuke najbolje prakse 	<ul style="list-style-type: none"> • Usvajanje novog institucionalnog i regulatornog okvira 	<ul style="list-style-type: none"> • Poboljšani kvalitet i pouzdanost pružanja usluga vodovoda i kanalizacije • Povećan pristup pružanju usluga vodovoda i kanalizacije
Komponenta 2: Podrška reformama sektora vodnih usluga na lokalnom nivou	<ul style="list-style-type: none"> • Definisani ključni pokazatelji učinka i pripremljeni PSA i BP • Partnerstvo sa postojećim regionalnim programima izgradnje kapaciteta 	<ul style="list-style-type: none"> • Ugovori o javnim uslugama (PSA) su potpisani, a poslovni planovi sa definisanim oblastima za poboljšanje usvojeni od strane vodoprivrednih preduzeća • Osoblje vodoprivrednih preduzeća i jedinica lokalnih organa vlasti je obučeno 		
Komponenta 3: Poboljšanje pristupa WSS uslugama kojima se bezbjedno upravlja i efikasnosti pružalaca WSS usluga	<ul style="list-style-type: none"> • Pokrenuti programi smanjenja gubitaka u nenaplaćenju potrošnje vode i energetske efikasnosti • Poboljšani komercijalni sistemi • Sanirana postojeća infrastruktura vodovoda i kanalizacije • Izgrađena nova infrastruktura vodovoda i kanalizacije 	<ul style="list-style-type: none"> • Povećana efikasnost sistema vodovoda i kanalizacije (smanjen gubitak u nenaplaćenju potrošnje vode, povećana energetska efikasnost, itd.) 		

1.2.1.4 Rezime potencijalnih ekoloških i društvenih uticaja

Za ovaj projekat je ocijenjeno da predstavlja značajan rizik zbog potencijalne prirode podprojekata i značajnog uticaja na politiku i institucionalno okruženje. Ulaganja mogu obuhvatiti izgradnju i rekonstrukciju mreža za vodosnabdijevanje i sakupljanje i pročišćavanje otpadnih voda. Procijenjeni uticaji na životnu sredinu i društvo mogu uključivati specifične građevinske uticaje poput prašine i buke, zaštite na radu, korišćenja zemljišta, upravljanja otpadom, potencijalnog nailaženja na opasne materijale kao što su azbestno-cementne cijevi, slučajnih nailaženja na cjevovode, nabavke, upotrebe, upravljanja i odlaganja hemikalija za tretman vodovoda, mirisa i buke u postrojenjima za pročišćavanje otpadnih voda i upravljanja muljem iz takvih postrojenja. Uticaji vezani za izgradnju mogu se lako ublažiti primjenom posebnih planova za upravljanje životnom sredinom i socijalnim pitanjima (ESMP) koji će se izraditi za svaku određenu lokaciju nakon izrade projektne dokumentacije u određenoj fazi koja omogućava značajno posvećivanje pažnje životnoj sredini tokom implementacije projekta.

1.2.1.5 Aranžmani za implementaciju projekta

Sektor vodovoda i kanalizacije nema nijednu instituciju na entitetskom nivou sa jasnim mandatom da nadgleda usklađenost lokalnih organa vlasti i vodoprivrednih preduzeća u pogledu pružanja usluga, niti da podržava održivost investicija. U Republici Srpskoj, postojeća Jedinica za implementaciju projekata (Jedinica za koordinaciju poljoprivrednog projekta (APCU)) Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede RS će sprovesti projekat, a tehničku podršku će pružiti Javna ustanova Vode Republike Srpske. Na osnovu urađene procjene APCU, oni imaju kapacitet za implementaciju projekta, ali se predlaže dalje jačanje. Može se angažovati savjetnik za implementaciju projekta koji će pružiti ad hoc podršku kada je to potrebno za implementaciju investicija.

U svakoj opštini u kojoj se projekat sprovodi uspostaviće se Tim za implementaciju projekta (PIT) koji bi se trebao sastojati od predstavnika opštine/grada i vodoprivrednog preduzeća. PIT će pripremiti dokumentaciju potrebnu za tenderske postupke i dostaviti je APCU. Takođe, PIT će sprovoditi dnevnu koordinaciju aktivnosti i redovno izvještavati APCU. APCU će organizovati potrebnu obuku za osoblje PIT-a kako bi ojačao kapacitete na lokalnom nivou.

Osnovana Republička radna grupa trebala bi služiti kao prelazna struktura. Republička radna grupa i APCU će biti pod nadzorom Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede RS. Tako će postojeća APCU u RS imati jasnu institucionalnu ulogu u organizacijskoj shemi relevantne institucije i jasan mandat da koordiniše sa Republičkom radnom grupom prenos znanja u instituciju po završetku projekta.

1.3 Svrha i ciljevi ovog Plana uključivanja interesnih strana

Projekat se priprema prema Okviru za upravljanje životnom sredinom i socijalnim pitanjima Svjetske banke (2018) („ESF“)⁹. ESF precizira posvećenost Svjetske banke održivom razvoju kroz svoje politike i broj ekoloških i društvenih standarda („ESS“). Prema Ekološkom i društvenom standardu br. 10 koji se odnosi na angažman interesnih strana i otkrivanje informacija, agencija za implementaciju trebala bi interesnim stranama da pruži blagovremene, relevantne, razumljive i dostupne informacije i savjetovati se s njima na kulturološki primjeren način, bez manipulacija, miješanja, prisile, diskriminacije i zastrašivanja.

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

⁹ Dostupno na engleskom jeziku na: <http://pubdocs.worldbank.org/en/837721522762050108/Environmental-and-Social-Framework.pdf>

2 PROPISI I ZAHTJEVI

2.1 Zahtjevi na državnom nivou

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

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

Tabela 4: Zakonski zahtjevi RS za učešće javnosti koji su relevantni za ovaj projekat

Republika Srpska	
<i>Zakon o slobodi pristupa informacijama u RS¹⁰</i>	<p>Sloboda pristupa informacijama</p> <p>Zakon uspostavlja opšte pravo javnosti na pristup informacijama koje su pod kontrolom javnih vlasti „koliko god je to moguće u javnom interesu. Ovaj zakon olakšava i promovira, u najvećoj mjeri i bez odlaganja objavljivanje informacija pod kontrolom javnog organa, po najnižoj prihvatljivoj cijeni.</p>
<i>Zakon o vodama RS¹¹</i>	<p>Zakon o vodama i informisanje javnosti</p> <p>Ovim zakonom uređuje se način integrisanog upravljanja vodama na teritoriji Republike Srpske.</p> <p>Upravljanje vodama uključuje integrisani pristup, i to: zaštita voda, korišćenje voda, zaštita od štetnih uticaja vode, regulacija vodotoka i drugih vodnih tijela i javno dobro.</p> <p>Ovim zakonom uređuje se i finansiranje djelatnosti, administrativnih tijela, javnih službi i institucija u vodnom sektoru, vodnih objekata i postrojenja i druga pitanja u vezi sa integrisanim upravljanjem vodama u Republici Srpskoj</p> <p>Ovaj zakon osigurava učešće javnosti u donošenju odluka u vezi sa vodom, uključujući javni pristup, potpune, tačne i pravovremene informacije o stanju voda, aktivnostima koje preduzimaju lica koja koriste ili zagađuju vodu i aktivnostima koje preduzimaju nadležni organi i institucije..</p>
<i>Zakon o lokalnoj samoupravi u RS¹²</i>	<p>Principi lokalne samouprave i informisanje javnosti</p> <p>Ovim zakonom se uređuju sistem lokalne samouprave, jedinice lokalne samouprave, način i uslovi njihovog formiranja, poslovi lokalne samouprave, organi jedinica lokalne samouprave, međusobni odnosi jedinice lokalne samouprave i gradonačelnika, odnosno imovine i finansiranja jedinica lokalne samouprave, akti i javni rad jedinica lokalne samouprave, postupak nadzora nad radom jedinica lokalne samouprave, oblici neposrednog učešća građana u lokalnoj samoupravi, saradnja jedinica lokalne samouprave, odnos republičkih organa i jedinica lokalne samouprave, zaštita prava lokalne samouprave i druga pitanja kojima se ostvaruju prava i dužnosti jedinica lokalne samouprave.</p> <p>Jedinica lokalne samouprave pruža informacije i objavljuje informacije o pitanjima od značaja za život i rad građana na svom području.</p> <p>Organi jedinice lokalne samouprave obezbjeđuju javnost rada redovnim informisanjem medija, redovnim održavanjem konferencija za štampu, redovnim objavljivanjem podataka o broju zaposlenih u gradskoj ili opštinskoj upravi po kategorijama zaposlenih, pružanjem uslova za nesmetano informisanje javnosti. promjene u organizaciji, obimu posla, rasporedu radnog vremena i druge promjene u organizaciji i radu gradske ili opštinske uprave.</p>
<i>Zakon o zaštiti životne sredine RS¹³</i>	<p>Javne konsultacije tokom postupka procjene uticaja na životnu sredinu (EIA)</p> <p>Ovim zakonom uređuje se zaštita životne sredine u cilju njenog očuvanja, smanjenja rizika po život i zdravlje ljudi, te obezbjeđivanja i poboljšanja kvaliteta života, zaštite svih elemenata životne sredine, informacija i pristupa informacijama iz oblasti zaštite životne sredine, planiranje i zaštita životne sredine, strateška procjena uticaja na životnu sredinu i postupak procjene, postupak izdavanja ekoloških dozvola i sprečavanje velikih nesreća, sistem ekološkog označavanja i upravljanje životnom sredinom, finansiranje ekoloških aktivnosti, odgovornost za ekološku štetu, kao i prava i obaveze pravnih i fizičkih lica koja obavljaju djelatnost utvrđenu ovim zakonom.</p> <p>Svaki pojedinac i organizacija moraju imati odgovarajući pristup informacijama o životnoj sredini koje čuvaju</p>

¹⁰ Službeni glasnik RS, br. 20/01

¹¹ Službeni glasnik RS, br. 50/06

¹² Službeni glasnik RS, 97/2016 i 36/2019

¹³ Službeni glasnik RS, br. 71/2012 i 79/2015

	javne vlasti, uključujući informacije o opasnim materijama i aktivnostima u njihovim zajednicama, kao i o mogućnosti učestvovanja u donošenju odluka.
<i>Zakon o javnim preduzećima u RS¹⁴</i>	Ovaj zakon uređuje poslovanje i upravljanje javnim preduzećima u Republici Srpskoj, organe preduzeća, sukob interesa sa preduzećem, etički kodeks, interne procedure, nezakonite i ograničene aktivnosti i druga pitanja od značaja za rad ovih preduzeća. Javna preduzeća su obavezna da informacije o svojoj finansijskoj i organizacionoj strukturi učine dostupnim javnosti putem web stranice kompanije ili na drugi adekvatan način..
<i>Zakon o uređenju prostora i gradnji u RS¹⁵</i>	Javne konsultacije tokom izdavanja građevinskih dozvola Ovim se zakonom uređuje sistem prostornog uređenja i prostornog planiranja, pripreme i usvajanja prostorno-planskih dokumenata, lokacijski uslovi, uređenje građevinskog zemljišta, izdavanje građevinskih dozvola, vrste i sadržaj tehničke dokumentacije, izgradnja objekata i međusobni odnosi učesnika u gradnji, korišćenje i uklanjanje zgrada, legalizacija zgrada, nadzor nad primenom ovog zakona, nadležnost i rad Inženjerske komore i druga pitanja od značaja za prostorno planiranje, građevinsko zemljište i izgradnju zgrada. Vlada Republike Srpske donijeće uredbu o elektronskom postupku razmjene i obrade dokumenata i podataka prilikom izdavanja lokacijskih uslova, građevinskih i upotrebni dozvola. Investitoru izgradnje objekta na gradskom građevinskom zemljištu ne može se izdati građevinska dozvola dok ne dostavi dokaz da je plaćena utvrđena naknada za troškove uređenja gradskog građevinskog zemljišta i zakupnine.

2.2 Zahtjevi Svjetske banke

Svjetska banka se u svom Okviru za upravljanje životnom sredinom i socijalnim pitanjima („Okvir“) koji je stupio na snagu u oktobru 2018. godine obavezala da će krenuti putem koji vodi održivom razvoju. Okvir utvrđuje obavezne zahtjeve u obliku 10 standarda koje zajmoprimci moraju primijeniti. Banka smatra da će primjena ovih standarda, fokusirajući se na identifikaciju i upravljanje ekološkim i društvenim rizicima, podržati Zajmoprimce u njihovom cilju smanjenja siromaštva i povećanja prosperiteta na održiv način u korist životne sredine i njihovih građana. Jedan od tih 10 standarda je Angažovanje interesnih strana i otkrivanje informacija 10 („ESS10“) koji se bavi uključivanjem interesnih strana. Ovaj standard prepoznaje važnost otvorenog i transparentnog angažmana između Zajmoprimca i interesnih strana u projektu kao bitnog elementa dobre međunarodne prakse. Efikasno uključivanje interesnih strana može poboljšati ekološku i društvenu održivost projekata, poboljšati prihvatanje projekata i značajno doprinijeti njihovom uspješnom osmišljavanju i provedbi.

Ciljevi ESS10 su sljedeći:

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

Zajmoprimac mora izraditi Plan uključivanja interesnih strana (SEP) proporcionalan prirodi i razmjerama projekta i njegovim potencijalnim rizicima i uticajima. Mora se objaviti što je prije moguće i prije ocjene projekta, a Zajmoprimac mora tražiti stavove interesnih strana o SEP-u, uključujući identifikaciju interesnih strana i prijedloge za buduću angažman. Ako se izvrše značajne promjene SEP-a, Zajmoprimac mora objaviti ažurirani SEP. Zajmoprimac bi takođe trebao da predloži i implementira mehanizam za žalbe kako bi na vrijeme

¹⁴ Službeni glasnik RS, br. 01-590 / 04

¹⁵ Službeni glasnik RS, br. 40/2013, 2/2015

primio i olakšao rješavanje izraženih zabrinutosti i žalbi strana pogođenih projektom u vezi sa ekološkim i društvenim učincima projekta.

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

Prije uvođenja ESS10, 2014. godine, Grupa Svjetske banke (WBG) razvila je [Strateški okvir za uključivanje građana u operacije Grupe Svjetske banke](#) kako bi se angažman građana sistematski uključio u operacije koje podržava WBG. *Strateški okvir definiše angažman građana kao dvosmjernu interakciju između građana i vlada ili privatnog sektora u okviru intervencija WBG-a.* Ovaj pristup daje građanima udio u donošenju odluka kako bi se poboljšali srednji i konačni razvojni ishodi.

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

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

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

3 RANIJI ANGAŽMAN INTERESNIH STRANA

3.1 Rezime angažovanja interesnih strana tokom pripreme projekta

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

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

- Koncept je 1. oktobra 2019. godine predstavljen i razgovarano je s vladom Republike Srpske, uključujući Ministarstvo finansija, Ministarstvo za prostorno uređenje, građevinarstvo i ekologiju, Ministarstvo uprave i samouprave i Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede.
- Operacija Svjetske banke predstavljena je predsjedništvu Savezu opština i gradova Republike Srpske 28. oktobra 2019
- U periodu od 5. do 12. decembra 2019. godine, tim Svjetske banke organizovao je niz konsultacija sa nekoliko opština u Republici Srpskoj kako bi predstavio i razgovarao o Projektu modernizacije Vodnih usluga.

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

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

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

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

Lekcije iz implementacije prve faze MEG projekta direktno su primjenjive na ovaj projekt. Projekat MEG pokazao je da postoje zakonski nedefinisane ili loše definisane odgovornosti kada je u pitanju pružanje vodnih usluga na lokalnom nivou. Međutim, to je uspješno premošteno uspostavljanjem Ugovora o javnim uslugama (PSA), potpisanog između lokalnih organa vlasti i njihovih vodoprivrednih preduzeća. Implementacija PSA-a omogućila je vodoprivrednim preduzećima da počnu praktikovati partnersku ulogu sa svojim lokalnim

zajednicama i efikasno se baviti pojedinačnim odgovornostima i obavezama u njima. Dobri rezultati na terenu potvrđuju činjenicu da bi se PSA mogao i trebao institucionalizovati, proširiti i replicirati u cijeloj zemlji i tako pružiti izvrsnu platformu za poboljšanje pružanja javnih vodnih usluga.

4 DEFINICIJA I IDENTIFIKACIJA INTERESNIH STRANA

4.1 Uvod

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

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

4.2 Definicija i identifikacija

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

Tabela 5: Kategorizacija interesnih strana

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

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

Tabela 6: Identifikovane interesne strane projekta

Identifikovane konkretne interesne strane		Zainteresovanost za projekt
Pogođene strane		
Građani / grupe građana	Lokalne zajednice u opštinama Laktaši i Prnjavor i gradovima Zvornik, Doboj, Istočno Sarajevo i Trebinje To uključuje stambena udruženja.	Uticaj implementacije Projekta na život i rad stanovnika u lokalnim zajednicama, obuhvaćen realizacijom projekta.
	Lica pogođena akvizicijom zemljišta	Uticaj implementacije projekta na stanovništvo i stambene zgrade koje se nalaze u neposrednoj blizini lokacija projekta. Pojedinci i domaćinstva koji će tokom implementacije uočiti promjene nastale uslijed ekoloških i društvenih uticaja projektnih aktivnosti, koji proizlaze iz građevinskih radova. Ta lica pogođena projektom će vjerovatno biti pod uticajem poremećaja izazvanih saobraćajem teških vozila iz projekta, građevinskim uticajima, pod uticajem buke i vibracija itd., ali mogu imati koristi i od mogućnosti zapošljavanja povezanih s projektom.
	Lica pogođene otkupom zemlje	Informacije o gubitku imovine koji se može pripisati potrebi za implementaciju projektnih aktivnosti.
	Radnici vodoprivrednih preduzeća (VP)	Pitanja zaštite na radu
Vladini akteri	VP "Budućnost" a.d. Laktaši VP "Vodovod" a.d. Prnjavor VP "Vodovod i kanalizacija" a.d. East Sarajevo VP "Vodovod i komunalije" a.d. Zvornik VP "Vodovod" a.d. Doboj VP for communal Hydrotechnics "Vodovod" Trebinje	Učešće u realizaciji izvedbenih i projektnih radova. Poboljšanje održivosti i efikasnosti pružanja vodnih usluga.
	Opštine Laktaši i Prnjavor i gradovi Zvornik, Doboj, Istočno Sarajevo i Trebinje - Usluge prostornog uređenja i zaštite životne sredine	Učešće u realizaciji projekta, informisanje građana o projektnim aktivnostima. Administrativno voditi postupak akvizicije zemljišta. Voditi aktivnosti uključivanja interesnih strana na opštinskom nivou i nivou zajednice tokom akvizicije zemljišta i građevinskih radova, koordinacija sa APCU na terenskim aktivnostima, lokalne kontakt tačke za GRM.
Ostale interesne strane		
Vladini akteri na svim nivoima	Ministarstvo finansija RS	Nadzor nad zajmovima na nivou RS.
	Ministarstvo finansija i trezora BiH	Zajmoprimac Finansijsko upravljanje budžetom BiH, uključivanje garancija BiH, ovlaštena lica za isplatu
	APCU RS smještena u Ministarstvu poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede (MAFWM RS)	Upravljanje i provedba projekta, nadzor, praćenje i izvještavanje, program provedbe, upravljanje ekološkim i društvenim rizicima, upravljanje žalbama, provedba i koordinacija SEP-a, usmjeravanje i koordinacija aktivnosti uključivanja interesnih strana i aktivnosti nabavke i finansijskog upravljanja u RS, prikupljanje povratnih informacija interesnih strana putem regionalnih radionice, anketa o zadovoljstvu i bilateralnih sastanaka, upravljanje mehanizmom za rješavanje žalbi na nivou projekta, redovno informisanje o žalbama putem izvještaja o praćenju;
	Ministarstvo prostornog uređenja RS	Glavni organ za prostorno uređenje i građevinske dozvole na nivou RS. Iskustvo u izdavanju građevinskih dozvola na nivou RS.
	Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite RS	Predlaganje mjera vezanih za implementaciju projekta za vrijeme pandemije COVID-19
	Predstavnici javne ustanove "Vode RS"	Pružanje tehničke podrške APCU-u, zaštita kvaliteta i racionalno korištenje raspoloživih količina vode i izdavanje vodnih dozvola na nivou RS
	Svjetska banka	Glavni investitor, odobravanje zajma, podrška realizaciji zajma i praćenje poštivanja obaveza i postizanje ciljeva razvoja projekata.
	Švajcarski državni sekretarijat za ekonomske poslove (SECO)	Koncedent, Podrška za realizaciju kredita
Organizacije civilnog društva	Savez opština i gradova Uticaj implementacije projekta na lokalne zajednice, obuhvaćene realizacijom Projekta. Projektni zahtjevi i uslovi koje bi administrativne službe trebale da ispune u cilju implementacije projekta.	

Identifikovane konkretne interesne strane		Zainteresovanost za projekt
	Udruženje komunalnih preduzeća (Vodovod), Udruženje "Vodovodi RS"	Učešće u realizaciji projekta Pružanje tehničke podrške APCU-u.
	Mediji na nivou RS (Radio, TV, novine)	Omogućava široko i redovno širenje informacija u vezi sa projektom, obezbjeđuje njegovu vidljivost i olakšava angažman interesnih strana
	Nevladine organizacije u RS	Zaštita vodnih područja, prirodnih područja i biodiverziteta na lokacijama sprovođenja projekta.
	Građevinski radnici	Pitanja zaštite na radu
Ranjive grupe		
Pojedinci ili grupe koji su u nepovoljnom položaju/ugroženi su potencijalno nesrazmjerno pogođeni i manje sposobni da iskoriste mogućnosti koje projekat nudi zbog specifičnih problema u pristupu i/ili razumijevanju informacija o projektu		Uključenost u sprovođenje poboljšanja u sistemima vodosnabdijevanja i kanalizacije na spomenutim projektnim lokacijama. Sudjelovanje u davanju povratnih informacija o njihovim problemima, problemima u vezi s vodnim uslugama i sanitarnim uslovima.

4.3 Pojedinci ili grupe koji su u nepovoljnom položaju/ugroženi

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

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

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

4.4 Rodna analiza, aktivnosti i pokazatelji

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

U Procjeni rodni razlika u BiH Svjetske banke za 2015. navodi se da se BiH odriče 16 posto svog bruto nacionalnog dohotka zbog rodni razlika u učešću radne snage. Naglašeno je da se zakoni koji zabranjuju rodnu diskriminaciju ne sprovode zbog nedosljednosti u sistemu i tradicionalnih patrijarhalnih društvenih normi. Žene sa visokim obrazovanjem duže čekaju da pronađu posao od muškaraca s ekvivalentnim obrazovanjem.

Dostupni statistički podaci ukazuju da su rodne nejednakosti u različitim aspektima učešća u društvu i dalje vrlo izražene u RS¹⁶:

- Političko učešće - žene su slabo zastupljene na pozicijama političke moći i odlučivanja. Među poslanicima Narodne skupštine Republike Srpske, žene čine 21,7%; u Vijeću naroda RS-a žene čine samo 14,8% poslanika, ali čine gotovo trećinu ministara (31,2%);
- Rodne nejednakosti u obrazovanju - više od polovine žena nema više od osnovnog obrazovanja, tj. nemaju nikakve kvalifikacije, a među ženama je udio osoba sa završenom srednjom školom i fakultetom manji nego među muškarcima;
- Rodne nejednakosti na tržištu rada - nejednakosti se izražavaju kroz brojne dimenzije: manje ulaska na tržište rada, manje šanse za zaposlenje i veće šanse da ostanu nezaposleni, niži udio nepoljoprivrednog zaposlenja među zaposlenim ženama nego među zaposlenima muškarcima i manje zastupljeni preduzetništvo i samozapošljavanje.

Što se tiče vodnih projekata, žene su važna interesna strana, jer je većina kućnih aktivnosti koje zavise od vode, poput kuhanja, čišćenja i pranja, uvijek odgovornost žena i one nesrazmjerno trpe ako dođe do prekida u vodosnabdijevanju, u slučaju restrikcija u vodosnabdijevanju ili ako voda nije za piće.

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

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

4.5 Angažovanje građana

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

¹⁶<https://www.secons.net/files/publications/95-publication.pdf>

održavanje, do niskih cijena koje ne pokrivaju troškove i naknadnih redovnih budžetskih transfera za ublažavanje gubitaka od komunalnih usluga.

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

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

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

4.5 Širenje interesnih strana

Ovaj projekat će imati pretežni broj grupa ljudi i ekonomski diferenciranih grupa koje su zainteresovane za projekat na različitim nivoima. Možda će biti potrebno da projekat revidira listu interesnih strana i provjeri da li postoji potreba za proširivanjem liste i saradnjom s drugim interesnim stranama tokom projekta. To će se olakšati popunjavanjem upitnika za proširenje interesnih strana u nastavku na kritičnim tačkama tokom sprovođenja Projekta (npr. nakon prvog poziva za podnošenje prijedloga, srednjoročnih, značajnih promjena u izgledu projekta, itd.). Potencijalno ažuriranje biće dio segmenta praćenja i evaluacije (M&E) projekta.

Tabela 7: Upitnik za proširenje i ažuriranje

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

5 PROGRAM UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA

5.1 Principi uključivanja interesnih strana

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

- *Pristup otvorenosti i vijeka trajanja*: javne konsultacije o projektu biće organizovane tokom čitavog vijeka 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 interesnim stranama u odgovarajućem formatu; pružaju se mogućnosti za dostavljanje povratnih informacija interesnih strana, za analizu i rješavanje komentara i nedoumica;
- *Inkluzivnost i osjetljivost*: vrši se identifikacija interesnih strana kako bi se podržala bolja komunikacija i izgradili efikasni odnosi. Proces učešća u projektima je inkluzivan. Sve interesne strane se u svakom trenutku podstiču da budu uključene u proces konsultacija. Svim interesnim stranama omogućen je jednak pristup informacijama. Osjetljivost na potrebe interesnih strana ključni je princip na kojem se zasniva odabir metoda angažmana. Posebna pažnja posvećena je ranjivim grupama.

5.2 Svrha programa uključivanja interesnih strana

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

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

5.3 Objavljivanje informacija

Tabela 8 ukratko opisuje kakve će se informacije otkriti i u kojim formatima, te vrste metoda koje će se koristiti za saopštavanje ovih informacija kako bi se ciljao široki spektar grupa interesnih strana. (Napomena: Poštovaće se samo online/digitalne metode dok se situacija s COVID-19 ne popravi)

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

Tabela 8: Opis metoda otkrivanja informacija

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

5.4 Planirane aktivnosti uključivanja interesnih strana

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

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

Da bi se osigurala odgovarajuća zastupljenost i učešće različitih interesnih strana, projekat će se oslanjati na različite metode i tehnike. Strategija za uključivanje interesnih strana uzima u obzir ograničenja koja postavlja trenutna pandemija COVID-19 i opsežnije se oslanja na mrežne i daljinske alate (TV, radio, telefon, web stranice) kako bi udovoljila potrebi za socijalnim distanciranjem¹⁷. U budućnosti, kada više ne bude potrebno da se slijede epidemiološke mjere, ove metode uključivanja mogu da se prilagode. Metode koje će se koristiti tokom sprovođenja projekta za savjetovanje s ključnim grupama interesnih strana, uzimajući u obzir potrebe krajnjih korisnika, a posebno ranjivih grupa, opisane su u Tabeli 9.

¹⁷ Informisani su smjernicama iz dokumenta Svjetske banke „Tehnička napomena: Javne konsultacije i uključivanje interesnih strana u operacije koje podržava SB, kada postoje ograničenja u održavanju javnih sastanaka“ (mart, 2020.).

Tabela 9: Rezime predložene strategije za konsultacije

Faza projekta	Ciljane interesne strane	Tema(e) angažmana	Korišćena metoda(e)	Lokacija/učestalost	Odgovornosti
Faza 1: Priprema projekta (Objavljivanje ESMF / RPF / ESMP / SEP, izgled projekta, obezbjeđivanje dobavljača i nabavka zalih)	Strane pogođene projektom (građani) i ranjive grupe <ul style="list-style-type: none"> Ljudi pogođeni akvizicijom zemljišta; Ljudi koji borave u projektnom području; Ranjiva domaćinstva 	<ul style="list-style-type: none"> Proces akvizicije zemljišta; Pomoć u prikupljanju službenih dokumenata za ranu registraciju zemljišta; Otkrivanje projektne dokumentacije; Stope i metodologija naknade; Obim i obrazloženje projekta; Principi za zaštitu i zdravlje na radu; Mogućnosti preseljenja i ponovna uspostava izvora sredstava za život; Postupak rješavanja žalbi. 	<ul style="list-style-type: none"> Virtualni javni sastanci, virtualni treninzi/radionice (odvojeni sastanci posebno za žene i lica sa invaliditetom); Sastanci licem u lice; Građanski konsultativni sastanci; Komunikacija putem masovnih medija/ društvenih medija - Facebook; Objavljivanje pisanih informacija - Brošure, plakati, flajeri, leci, web stranice; Informativne table u prostorijama MZ, opština/gradova i vodoprivrednih preduzeća; Mehanizam za rješavanje žalbi; PAP istraživanje - prije završetka preseljenja; Bodovne kartice zajednice; 	<ul style="list-style-type: none"> Sastanci o pokretanju projekta u opštinama i lokalnim zajednicama pogođenim projektom; Mjesečni online sastanci u opštinama pogođenim projektima; Anketiranje PAP-a u opštinama i lokalnim zajednicama pogođenim projektom; Komunikacija putem masovnih / društvenih medija i zvaničnih web stranica opština (prema potrebi); Informativne table sa brošurama / plakatima / lecima u prostorijama projektom pogođenih lokalnih zajednica, opština/gradova i vodoprivrednih preduzeća (kontinuirano). 	<ul style="list-style-type: none"> PIU (konsultanti za životna sredina društvena pitanja (E&S)); PIT - Opštine/gradovi i vodoprivredna preduzeća obuhvaćena projektom; Odjeljenje za akviziciju zemljišta za opštine i gradove; RAP konsultant; Lokalni odbori za žalbe.
	Ostale pogođene strane (vladini akteri) <ul style="list-style-type: none"> Opštine i gradovi lokalne uprave; Vodoprivredna preduzeća u odabranim opštinama i gradovima Katastri 	<ul style="list-style-type: none"> Otkrivanje projektne dokumentacije; Proces akvizicije zemljišta; Uknjiženje zemljišnih parcela; Mogućnosti preseljenja i obnavljanja sredstava za život; Obim projekta, obrazloženje i principi E&S; Postupak rješavanja žalbi 	<ul style="list-style-type: none"> Sastanci licem u lice; Virtualni javni sastanci s licima pogođenim projektom (PAP). 	Sedmično (prema potrebi)	<ul style="list-style-type: none"> APCU (konsultanti za ekološka i društvena pitanja (E&S)); PIT - Opštine/gradovi i vodovodna preduzeća obuhvaćeni projektom; Odjeljenje za akviziciju zemljišta za opštine i gradove; Konsultant za RAP.
	Ostale interesne strane (građani) <ul style="list-style-type: none"> Štampa i mediji na nivou RS; NGO; Šira javnost, lica koja traže posao; Preduzeća i poslovne organizacije; Radničke organizacije. (Vladini akteri)	<ul style="list-style-type: none"> Postupak akvizicije zemljišta; Postupak mehanizma za rješavanje žalbi; Otkrivanje projektne dokumentacije; Obim projekta, obrazloženje informacija o projektu i ekološki i društveni (E&S) principi; 	<ul style="list-style-type: none"> Virtualni javni sastanci, virtualni treninzi / radionice (odvojeni sastanci posebno za žene i lica sa invaliditetom); Komunikacija putem masovnih/ društvenih medija - Facebook; Objavljivanje pisanih informacija - brošure, plakati, flajeri, kompleti za odnose s javnošću, web stranica; Informativne table u prostorijama lokalnih zajednica, opština/gradova i vodovodnih preduzeća; 	<ul style="list-style-type: none"> Sastanci o pokretanju projekta u opštinama i lokalnim zajednicama pogođenim projektom; Mjesečni online sastanci u opštinama pogođenim projektom; Komunikacija putem masovnih / društvenih medija i zvaničnih web stranica opština (prema potrebi); 	<ul style="list-style-type: none"> Odjeljenje za akviziciju zemljišta za opštine i gradove; APCU (konsultanti za ekološka i društvena pitanja (E&S)); PIT - Opštine/gradovi i vodovodna preduzeća obuhvaćeni projektom;

Faza projekta	Ciljane interesne strane	Tema(e) angažmana	Korišćena metoda(e)	Lokacija/učestalost	Odgovornosti
	<ul style="list-style-type: none"> Ministarstva RS Odjeljenja lokalne uprave (opština i gradova); 		<ul style="list-style-type: none"> Mehanizam za rješavanje žalbi; Projektni obilasci za medije, lokalne predstavnike; Oglasna tabla za zapošljavanje. 	<ul style="list-style-type: none"> Informativne table sa brošurama/plakatima/lecima u prostorijama projektom pogođenih lokalnih zajednica, opština/gradova i vodoprivrednih preduzeća (kontinuirano) 	
	<p>Ostale interesne strane (vladini akteri)</p> <ul style="list-style-type: none"> Ostala vladina odjeljenja od kojih se traže dozvole / odobrenja; Ostali programeri projekata koji se oslanjaju na projekat ili su u njegovoj blizini i njihovi finansijeri 	<ul style="list-style-type: none"> Informacije o projektu - obim i obrazloženje i ekološki i društveni principi; Koordinacione aktivnosti; Proces akvizicije zemljišta; Postupak rješavanja žalbi. 	<ul style="list-style-type: none"> Sastanci licem u lice; Poziv na virtualne javne sastanke 	Prema potrebi	<ul style="list-style-type: none"> APCU (konsultanti za ekološka i društvena pitanja (E&S)); PIT – projektom obuhvaćene opštine/gradovi i vodoprivredna preduzeća; Odjeljenje za akviziciju zemljišta za opštine i gradove.
	<p>Ostale interesne strane (građani)</p> <ul style="list-style-type: none"> Ostalo osoblje APCU-a; Konsultanti za nadzor; Inženjeri za izgled i razvoj projekta; Izvođači, podizvođači, pružaoci usluga, dobavljači i njihovi radnici/radna snaga 	<ul style="list-style-type: none"> Informacije o projektu - obim i obrazloženje i ekološki i društveni principi; Obuka o ESMF/ESMP zahtjevima i drugim planovima za pod-upravljanje; Postupak mehanizma za rješavanje žalbi; Povratne informacije o izvještajima konsultanta/izvođača.. 	<ul style="list-style-type: none"> Online treninzi i radionice; Sastanci licem u lice, samo ako je potrebno; Poziv na virtualne javne sastanke, virtualne treninge / radionice; Podnošenje potrebnih izvještaja. 	Prema potrebi	<ul style="list-style-type: none"> APCU (konsultanti za ekološka i društvena pitanja (E&S)); PIT – projektom obuhvaćene opštine/gradovi i vodoprivredna preduzeća; Odjeljenje za akviziciju zemljišta za opštine i gradove.
Faza 2: Izgradnja	<p>Projektom pogođene strane (građani) i ranjive grupe</p> <ul style="list-style-type: none"> Lica pogođena akvizicijom zemljišta; Lica koja borave u projektnom području; Ranjiva domaćinstva 	<ul style="list-style-type: none"> Postupak akvizicije zemljišta (uknjiženje zemljišta; stope i metodologija za naknade; ponovna uspostava sredstava za život) Postupak mehanizma za rješavanje žalbi; Utjecaji na zdravlje i sigurnost (mjere sigurnosti vezane za izgradnju); Mogućnosti zapošljavanja; Razlozi za zabrinutost za životnu sredinu; Podizanje svijesti o rodno 	<ul style="list-style-type: none"> Virtualni javni sastanci, virtualni treninzi / radionice (odvojeni sastanci posebno za žene i lica sa invaliditetom); Građanski konsultativni sastanci, Individualni rad na terenu sa PAP; Komunikacija putem masovnih/ društvenih medija - Facebook; Objavlivanje pisanih informacija - brošure, plakati, flajeri, web stranica Informativne table u prostorijama lokalnih zajednica, opština/gradova i vodoprivrednih preduzeća; Oglasna ploča(e) na gradilištima Mehanizam za rješavanje žalbi; 	<ul style="list-style-type: none"> Mjesečni/kvartalni sastanci u svim pogođenim opštinama i selima u toku izgradnja; Komunikacija putem masovnih / društvenih medija (prema potrebi); Informativne table sa brošurama/plakatima/lecima u prostorijama projektom pogođenih lokalnih zajednica, opština/gradova i vodoprivrednih preduzeća (kontinuirano). 	<ul style="list-style-type: none"> APCU (konsultanti za ekološka i društvena pitanja (E&S)); PIT – projektom obuhvaćene opštine/gradovi i vodoprivredna preduzeća; Odjeljenje za akviziciju zemljišta za opštine i gradove; Konsultanti za nadzor i RAP; Izvođač / podizvođači; NGO / treneri; Lokalni odbori za žalbe.

Faza projekta	Ciljane interesne strane	Tema(e) angažmana	Korišćena metoda(e)	Lokacija/učestalost	Odgovornosti
		<ul style="list-style-type: none"> zasnovanom nasilju; Status projekta. 	<ul style="list-style-type: none"> Lokalni mjesečni bilten; Bodovne kartice zajednice; Anketa građana/PAP - po završetku preseljenja i / ili izgradnje. 		
	<p>Ostale pogođene strane (vladini akteri)</p> <ul style="list-style-type: none"> Opštine i gradovi lokalne uprave; Vodoprivredna preduzeća u odabranim opštinama i gradovima Katastarski uredi 	<ul style="list-style-type: none"> Postupak akvizicije zemljišta; Uknjiženje zemljišnih parcela; Mogućnosti preseljenja i obnavljanja sredstava za život; Obim projekta, obrazloženje i E&S principi; Postupak mehanizma za rješavanje žalbi; Status projekta. 	<ul style="list-style-type: none"> Sastanci licem u lice; Virtualni javni sastanci s projektom pogođenim stranama. 	Sedmično (prema potrebi)	<ul style="list-style-type: none"> APCU (konsultanti za ekološka i društvena pitanja (E&S)); PIT - opštine/gradovi i vodoprivredna preduzeća obuhvaćeni projektom; Odjeljenje za akviziciju zemljišta za opštine i gradove; Konsultanti za nadzor i RAP; Izvođač/podizvođači.
	<p>Ostale interesne strane (građani)</p> <ul style="list-style-type: none"> Štampa i mediji na nivou RS; NGO; Šira javnost, lica koja traže posao, turisti; Preduzeća i poslovne organizacije; Radničke organizacije. <p>(Vladini akteri)</p> <ul style="list-style-type: none"> Ministarstva RS Odjeljenja lokalne uprave (opštine i gradovi); 	<ul style="list-style-type: none"> Informacije o projektu - obim i obrazloženje i ekološki i društveni principi; Koordinacione aktivnosti; Proces akvizicije zemljišta; Uticaji na zdravlje i sigurnost; Mogućnosti zapošljavanja; Razlozi za zabrinutost za životnu sredinu; Savjetovanje u vezi sa GBV; Postupak rješavanja žalbi. 	<ul style="list-style-type: none"> Virtualni javni sastanci, virtualni treninzi / radionice (odvojeni sastanci posebno za žene i lica sa invaliditetom); Komunikacija putem masovnih / društvenih medija - Facebook; Objavljivanje pisanih informacija - brošure, plakati, flajeri, kompleti za odnose s javnošću, web stranica; Informativne table u prostorijama lokalnih zajednica, opština / gradova i vodoprivrednih preduzeća; Žalbeni mehanizam; Projektni obilasci za medije, lokalne predstavnike; Oglasna ploča(e) na gradilištima. <p>Rješavala bi se pitanja vezana za GBV, a sviješću o tom pitanju, uključujući promjenu mišljenja o tom pitanju od strane šireg društva, bavile bi se izvršne agencije, uključujući lokalne NGO i NGO koje se posebno bave pitanjem GBV-a.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mjesečni / kvartalni sastanci u svim pogođenim opštinama u kojima je izgradnja u toku i lokalnim zajednicama; Komunikacija putem masovnih / društvenih medija (prema potrebi); Informativne table sa brošurama / plakatima / lecima u prostorijama projektom pogođenih lokalnih zajednica, opština/gradova i vodoprivrednih preduzeća (kontinuirano). 	<ul style="list-style-type: none"> Odjeljenje za akviziciju zemljišta za opštine i gradove; APCU (konsultanti za ekološka i društvena pitanja (E&S)); PIT - opštine/gradovi i vodoprivredna preduzeća obuhvaćeni projektom.
	<p>Ostale interesne strane (građani)</p> <ul style="list-style-type: none"> Ostalo osoblje APCU-a; Konsultanti za nadzor; Izvođač, podizvođači, 	<ul style="list-style-type: none"> Informacije o projektu - obim, obrazloženje i ekološki i društveni principi; Obuka o ESMF / ESMP zahtjevima i drugim planovima 	<ul style="list-style-type: none"> Sastanci licem u lice; Treninzi / radionice; Pozivi na sastanke javnosti / zajednice Podnošenje potrebnih izvještaja. 	Prema potrebi	<ul style="list-style-type: none"> APCU (konsultanti za ekološka i društvena pitanja (E&S)); PIT - opštine/gradovi i vodoprivredna preduzeća

Faza projekta	Ciljane interesne strane	Tema(e) angažmana	Korišćena metoda(e)	Lokacija/učestalost	Odgovornosti
	<p>pružaoci usluga, dobavljači i njihovi radnici</p>	<p>za pod-upravljanje;</p> <ul style="list-style-type: none"> Postupak mehanizma za rješavanje pritužbi; Povratne informacije o izvještajima konsultanta/izvođača. 			<p>obuhvaćeni projektom;</p> <ul style="list-style-type: none"> Odjeljenje za akviziciju zemljišta za opštine i gradove; Konsultanti za nadzor i RAP; Izvođač / podizvođači;
Faza 3: Faza nakon izgradnje i funkcionisanje	<p>Projektom pogođene strane (građani) i ranjive grupe</p> <ul style="list-style-type: none"> Lica pogođena akvizicijom zemljišta; Lica koja borave u projektnom području; Ranjiva domaćinstva 	<ul style="list-style-type: none"> Zadovoljstvo aktivnostima angažmana i GRM; Postupak mehanizma za rješavanje žalbi; Zdravstvene i bezbjednosne mjere u zajednici tokom faze rada; Pristup naknadi za preseljenje i dovršetak prenosa zemljišta (za strane pogođene projektom (PAP) koje još nisu dobile naknadu, ako ih ima) 	<ul style="list-style-type: none"> Virtualni javni sastanci, virtualni treninzi / radionice (odvojeni sastanci posebno za žene i lica sa invaliditetom); Individualni rad na terenu sa PAP; Konsultativni sastanci građana; Komunikacija putem masovnih / društvenih medija - Facebook; Objavlivanje pisanih informacija - brošure, plakati, flajeri, web stranica; Informativne table u prostorijama lokalnih zajednica, opština / gradova i vodoprivrednih preduzeća; Mehanizam za rješavanje žalbi; Bodovne kartice zajednice; PAP istraživanje - po završetku preseljenja 	<ul style="list-style-type: none"> Sastanci u pogođenim opštinama i selima (šestomjesečno); Anketa građana/PAP u pogođenim selima; Komunikacija putem masovnih / društvenih medija (prema potrebi); Informativne table sa brošurama / plakatima / lecima u prostorijama projektom pogođenih lokalnih zajednica, opština / gradova i vodoprivrednih preduzeća (kontinuirano). 	<ul style="list-style-type: none"> APCU (konsultanti za ekološka i društvena pitanja (E&S)); PIT - opštine/gradovi i vodoprivredna preduzeća obuhvaćeni projektom; Odjeljenje za akviziciju zemljišta za opštine i gradove.
	<p>Ostale interesne strane (građani)</p> <ul style="list-style-type: none"> Štampa i mediji na nivou RS; NGO; Šira javnost, lica koje traže posao, turisti; Preduzeća i poslovne organizacije; Radničke organizacije. <p>(Vladini akteri)</p> <ul style="list-style-type: none"> Ministarstva RS Odjeljenja lokalne uprave (opštine i gradovi); 	<ul style="list-style-type: none"> Postupak mehanizma za rješavanje žalbi; Mjere zaštite zdravlja i sigurnosti u zajednici tokom faze rada. 	<ul style="list-style-type: none"> Virtualni javni sastanci, virtualni treninzi / radionice (odvojeni sastanci posebno za žene i lica sa invaliditetom); Komunikacija putem masovnih / društvenih medija - Facebook; Objavlivanje pisanih informacija - brošure, plakati, flajeri, kompleti za odnose s javnošću, web stranica; Informativne table u prostorijama lokalnih zajednica, opština / gradova i vodoprivrednih preduzeća; Mehanizam za rješavanje žalbi; Projektni obilasci za medije, lokalne predstavnike. 	<ul style="list-style-type: none"> Sastanci u pogođenim opštinama (šestomjesečno); Komunikacija putem masovnih / društvenih medija (prema potrebi); Informativne table sa brošurama / plakatima / lecima u prostorijama projektom pogođenih lokalnih zajednica, opština / gradova i vodoprivrednih preduzeća (kontinuirano). 	<ul style="list-style-type: none"> APCU ((konsultanti za ekološka i društvena pitanja (E&S)); PIT - opštine/gradovi i vodoprivredna preduzeća obuhvaćeni projektom; Odjeljenje za akviziciju zemljišta za opštine i gradove.

5.5 Predložena strategija za uključivanje mišljenja ranjivih grupa

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

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

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

Pored toga, održavaće se fokus grupe ili pojedinačni konsultativni sastanci posvećeni posebno ranjivim grupama kako bi se procijenili njihovi stavovi i zabrinutosti, uključujući romske zajednice, domaćinstva i pojedince u cilju utvrđivanja svake kumulativne ranjivosti koja proizlazi iz njihovog otuđenja od društva i nedovoljne integracije i uticaja koji se mogu pripisati projektu.

5.6 Konsultacije o Planu uključivanja interesnih strana

Početa verzija Plana uključivanja interesnih strana biće objavljena na službenim web stranicama Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede Republike Srpske, te na službenim web stranicama opština Laktaši i Prnjavor, te gradova Zvornik, Doboj, Istočno Sarajevo i Trebinje, i biće upućena direktno relevantnim interesnim stranama s pozivom da virtualno daju komentare. Javnost će biti obaviještena o procesu konsultacija putem dostupnih online alata i javnih objava u entitetskim novinama. Konsultacije će organizovati MAFWM koristeći razne online kanale (e-pošta, web stranice ministarstava, Facebook itd.), a zapisi o tim virtualnim raspravama odrazit će se u konačnom nacrtu Plana uključivanja interesnih strana. [Aneks B. Tabela formata za dokumentovanje angažmana interesnih strana](#) kao obrazac će se koristiti za dokumentiranje ovih aktivnosti uključivanja interesnih strana.

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

6 MEHANIZAM ZA ŽALBE

Žalba uključuje žalbe i prijedloge u vezi s implementacijom projekta. Ključni cilj mehanizma za žalbe je osigurati efikasan način rješavanja žalbi. Svjetska banka očekuje da svaki projekat uspostavi takav mehanizam u skladu sa ESS10, u ranoj fazi razvoja projekta, kako bi na adekvatan i pravovremen način mogao da riješi određene probleme.

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

Mehanizam za rješavanje žalbi na nivou projekta sastojat će se od Centralne žalbene komisije (CGRC) kojom upravlja APCU i Lokalnih žalbenih komisija (LGRC) specifičnih za podprojekat (pod zajedničkim nazivom Mehanizam za žalbe (GRM)) koje su osnovali i kojima upravljaju lokalni organi vlasti sa predstavnicima četiri ključne interesne strane: predstavnik APCU-a, opštinski predstavnik i predstavnik PAP-ova, predstavnica nevladinih organizacija (žena) koja radi na rodnim pitanjima i pitanjima rodno zasnovanog nasilja.

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

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

- Fizičko/pravno lice na koje projekat direktno utiče, potencijalni korisnici projekta,
- Fizičko/pravno lice na koje projekat direktno utiče akvizicijom zemljišta i preseljenjem,
- Akteri - lica koja su zainteresovana za projekat, i
- Stanovnici/zajednice koje su zainteresovani i/ili su pogođeni projektnim aktivnostima.

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

Međutim, mehanizam za žalbe za projektne radnike koji se zahtijeva prema ESS2 biće posebno pružen, uz detalje koji će se navesti u Postupku upravljanja radom.

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

- na web stranicama APCU (<https://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mps/Pages/default.aspx>),
- na oglasnim pločama i web stranicama lokalnih zajednica, lokalnih uprava i vodoprivrednih preduzeća,
- kroz kampanje na društvenim mrežama,
- putem online platformi

6.1 Podnošenje žalbi

Efikasno vođenje žalbenog postupka snažno se oslanja na postavljeni osnovni princip osmišljen tako da promoviše pravednost postupka i njegovih ishoda. Postupak za podnošenje žalbi mora biti osmišljen tako da podnosiocu žalbe bude dostupan, efikasan, lagan, razumljiv i bez troškova. Svaka žalba može se podnijeti GRM-

u lično ili telefonom ili u pisanoj formi popunjavanjem obrasca za žalbe telefonom, e-poštom, poštom, faksom ili ličnom dostavom na adrese/brojeve koji će se odrediti, ili putem poštanskih sandučića koji će se postaviti u odabranim prostorijama vodoprivrednih preduzeća. Pristupne tačke i detalji o lokalnim ulaznim tačkama objaviće se i biće dio izgradnje svijesti nakon što budu poznate dalje mikro lokacije podprojekata. Unutar Plana za raseljavanje za podprojekte biće navedeni detalji o GRM-u.

6.2 Vođenje žalbenog postupka

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

Čim se unese u dnevnik, GRM će izvršiti brzu procjenu kako bi provjerio prirodu žalbe i utvrdio njenu težinu. U roku od 3 dana od evidentiranja, potvrdiće da je slučaj registrovan 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. GRM će istražiti činjenice i okolnosti i formulirati odgovor. Konačni dogovor treba da bude donesen i žalilac obaviješten o konačnoj odluci najkasnije 30 dana nakon evidentiranja žalbe. Žalba se zatvara nakon što je potvrđeno sprovođenje odluke. Čak i kada sporazum nije postignut ili je žalba odbijena, rezultati će biti dokumentirani, radnje i napor uloženi u odluku. Ako se žalba nije mogla riješiti sporazumno, podnosilac žalbe može pribjeći formalnim sudskim postupcima, koji su dostupni u okviru zakonskog okvira RS-a. Prijavljivanje žalbe GRM-u ne isključuje niti sprečava traženje rješenja od službenog tijela, sudskog ili drugog tijela u bilo koje vrijeme (uključujući tokom postupka za žalbe) predviđenog pravnim okvirom BiH.

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

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

- opis žalbe,
- datum potvrde prijema vraćen žalioocu,
- opis preduzetih radnji (istraga, korektivne mjere),
- datum rješavanja / pružanja povratnih informacija žalioocu,
- provjera sprovođenja i
- zatvaranje.

Da bi se izbjeglo više žalbi istog lica na istu temu jednostavno zato što postoje različiti kanali za prijem, LGRC i CGRC će sedmično razmjenjivati informacije o primljenim žalbama i upoređivati dnevničke žalbi. Centralizovani dnevnik na nivou CGRC-a sadržavaće zabilješke o potencijalno dupliranim podnescima. Više podnesaka, o istim događajima, od istog podnosioca žalbe rješava se jednom odlukom, koja će biti navedena i podnosilac žalbe na odgovarajući način informisan.

6.3 Izvještavanje o žalbama i povratnim informacijama korisnika

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

6.4 Dnevnik žalbi

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

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

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

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

6.5 Kanali za prijem žalbi

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

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

Na pažnju: Jelena Đukić – inženjer u APCU, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede Republike Srpske
 Adresa: Trg Republike Srpske 1, Banja Luka
 Telefon: +387 051/338-415
 Faks: +387 051/338-865
 E-mail: j.djukic@mps.vladars.net

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

6.6 Praćenje i izvještavanje o žalbama

Centralna komisija za žalbe (CGRC) biće odgovorna za:

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

Mjesečni izvještaji o praćenju društvenih dešavanja za Svjetsku banku dostavljaju se putem APCU-a, koja uključuje odjeljenje vezano za GRM koje pruža ažurirane informacije o sljedećem:

- Status primjene GRM-a (procedure, obuka, kampanje za podizanje svijesti javnosti, budžetiranje itd.);

- Kvalitativni podaci o broju primljenih žalbi (prijave, prijedlozi, žalbe, zahtjevi, pozitivne povratne informacije) i broju riješenih žalbi;
- Kvantitativni podaci o vrsti žalbi i odgovora, pruženim pitanjima i žalbama koje ostaju neriješene;
- Nivo zadovoljstva preduzetim mjerama (odgovorom);
- Sve preduzete korektivne mere.

6.7 Sistem Svjetske banke za rješavanje žalbi

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

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

7 ARANŽMANI SPROVOĐENJA I INSTITUCIONALNA ANALIZA UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA

7.1 Aktivnosti iz naučenih lekcija koje omogućavaju realizaciju projekta

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

7.2 Uloge i odgovornosti

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

Tabela 10: Odgovornosti ključnih aktera/interesnih strana u sprovođenju SEP-a

INTERESNA STRANA	ODGOVORNOSTI
APCU: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede Republike Srpske 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planira, implementira i nadgleda aktivnosti iz Plana uključivanja interesnih strana; ▪ Vodi i koordinira aktivnosti uključivanja interesnih strana; ▪ Prikuplja povratne informacije od interesnih strana putem regionalnih radionica, vrši anketiranje o zadovoljstvu i organizuje bilateralne sastanke, ▪ Upravlja mehanizmom za rješavanje žalbi na nivou projekta, redovno saopštava o žalbama putem izvještaja o praćenju; ▪ Izgrađuje kapacitete implementacionih partnera – lokalni organi vlasti i GRM prema standardu angažovanja interesnih strana iz ekološkog i društvenog okvira (ESF) i njegovih implikacija; ▪ Upravlja bazom podataka o GRM-u projekta i podnosi tromjesečne izvještaje o sadržaju i količini žalbi; i ▪ Nadgleda/prati podprojekte i stupa u kontakt sa interesnim stranama.
PITs – Lokalni organi vlasti (opštine/gradovi i vodoprivredna preduzeća)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vode aktivnosti uključivanja interesnih strana na opštinskom nivou i nivou zajednice tokom akvizicije zemljišta i građevinskih radova; ▪ Koordiniraju sa APCU o terenskim aktivnostima; ▪ Lokalne kontakt tačke za GRM; ▪ Upravljaју žalbenim postupkom; ▪ Otkrivaju sve dokumente, distribuiraju terenski materijal po potrebi; ▪ Olakšavaju organizaciju regionalnih radionica interesnih strana za predstavljanje napretka projekta i prikupljaju povratne informacije o projektnim uslugama; ▪ Olakšavaju podnošenje zahtjeva za informacijama i žalbi prenošenjem na APCU.
Resorna odjeljenja u opštinama i gradovima u RS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ažuriraju planove za prostorno uređenje i izdaju dozvole (prema potrebi); ▪ Odgovaraju na zahtjeve za upravljanje rizicima u oblasti životne sredine i društvenih pitanja; ▪ Olakšavaju podnošenje zahtjeva za informacijama i žalbi prenošenjem na APCU; ▪ Otkrivaju sve dokumente, distribuiraju terenski materijal po potrebi; ▪ Upravljaју postupkom akvizicije zemljišta.
Ostale interesne strane	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sudjeluju u sprovođenju aktivnosti SEP-a ▪ Nadgledaju/obezbjeduju usklađenost projekta sa zakonima RS ▪ Angažuju se sa interesnim stranama projekta na ekološkim i društvenim pitanjima

8 PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE O PLANU UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA

APCU će dokumentirati i informisati o napretku i rezultatima projekta, uključujući praćenje Plana uključivanja interesnih strana. APCU će biti odgovorna za ukupnu kompilaciju napretka i rezultata. Povratne informacije i žalbe primljene kroz GRM projekta biće objedinjene i uključene u izvještaje o praćenju društvenog napretka i druge izvještaje po učestalosti kako zahtijeva Svjetska banka.

8.1 Izvještaji o praćenju tokom izgradnje

Izvještaje o praćenju koji dokumentuju ekološke i društvene učinke Projekta tokom gradnje pripremiće stručnjaci za društvena i ekološka pitanja koje će APCU angažovati za APCU i Svjetsku banku. Ovi izvještaji će sadržati odjeljak o angažmanu interesnih strana i upravljanju žalbama. Tabela 11 predlaže sveobuhvatan set pokazatelja koji se odnose na učinak SEP-a u ovoj fazi. Postizanje pokazatelja oslanjaće se na informacije iz SEL-a.

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

ANGAŽMAN SA STRANAMA POGOĐENIM PROJEKTOM (PAP)
Broj i mjesto službenih sastanaka sa stranama pogođenim projektom (PAP)
Broj i mjesto neslužbenih sastanaka sa stranama pogođenim projektom (PAP)
Broj i lokacija skupova za podizanje svijesti ili treninga
Broj i mjesto službenih sastanaka sa stranama pogođenim projektom (PAP)
Broj i mjesto neslužbenih sastanaka sa stranama pogođenim projektom (PAP)
Broj i lokacija skupova za podizanje svijesti ili treninga
Broj i mjesto službenih sastanaka sa stranama pogođenim projektom (PAP)
ANGAŽMAN S OSTALIM INTERESNIM STRANAMA
Broj i priroda aktivnosti angažmana s drugim interesnim stranama, podijeljene po kategorijama interesnih strana (Vladina odjeljenja, opštine, NGO)
Zapisnici sa sastanaka biće priloženi uz šestomjesečni izvještaj
Broj i priroda projektnih dokumenata koji su javno objavljeni
Broj i priroda ažuriranja web stranice projekta
Broj i kategorije komentara primljenih na web stranici
MEHANIZAM ZA RJEŠAVANJE ŽALBI
Broj primljenih žalbi, ukupno i na lokalnom nivou, na web stranici, razvrstanih prema polu podnosioca žalbe i načinima prijema (telefon, e-pošta, diskusija)
Broj primljenih žalbi pogođenih lica, vanjskih interesnih strana
Broj žalbi koje su (i) otvorene, (ii) otvorene više od 30 dana, (iii) riješene, (iv) zatvorene i (v) broj odgovora koji su zadovoljili podnosioca žalbe, tokom izvještajnog perioda razvrstanih po kategorijama žalbi, polu, starosti i lokaciji podnosioca žalbe.
Prosječno vrijeme postupka rješavanja žalbe, podijeljeno po polu podnosioca žalbe i kategorijama žalbi
Broj sastanaka LGRC-a i ishodi tih sastanaka (zapisnici sa sastanaka koje su potpisali prisutni, uključujući podnosioca žalbi koji se prilažu uz izvještaj)
Trendovi u vremenu i poređenje broja, kategorija i mjesta žalbi sa prethodnim izvještajnim periodima
ŽALBE RADNIKA
Broj žalbi radnika, razvrstanih po polu radnika i gradilištu
Broj žalbi radnika (i) otvorene, (ii) otvorene tokom više od 30 dana, (iii) riješene, (iv) zatvorene i (v) broj odgovora koji su zadovoljili radnike tokom izvještajnog perioda, razvrstanih po kategorijama žalbi, polu starosti radnika i gradilišta.
Profil podnosilaca žalbi (pol, dob, radno mjesto), prema kategoriji žalbe.
Prosječno vrijeme postupka rješavanja žalbe, podijeljeno po polu podnosioca žalbe i kategorijama žalbi
Trendovi u vremenu i poređenje broja, kategorija i mjesta žalbi sa prethodnim izvještajnim periodima

Izveštavanje o ekološkim i društvenim aktivnostima koje provodi APCU i nadzor i praćenje ESMP-a i RAP-a biće u nadležnosti konsultanata za društvena i ekološka pitanja tokom faze izgradnje, a preduzimaće se u skladu sa zahtjevima ESMP-a i RAP-a.

8.2 Učestalost izvještavanja

Tokom faze razvoja i izgradnje projekta, stručnjak za društvena i ekološka pitanja pripremiće mjesečne izvještaje o učinku u vezi s društvenim i ekološkim pitanjima za APCU i Svjetsku banku, koji će sadržavati ažurirane podatke o sprovođenju plana angažmana interesnih strana i pokazatelje kako je predviđeno u Tabeli 11. Mjesečni izvještaji će se koristiti za izradu kvartalnih i pregledanih godišnjih izvještaja. Tromjesečni i godišnji izvještaji biće objavljeni na web stranicama projekta i dostupni na nivou opština obuhvaćenih projektom.

8.3 Uključenost interesnih strana u aktivnosti praćenja

Projekat pruža nekoliko prilika interesnim stranama, posebno stranama pogođenim projektom, da prate određene aspekte učinka projekta i pruže povratne informacije. LGRC na nivou svake pogođene opštine omogućiće PAP da podnose žalbe i druge vrste povratnih informacija. Ankete građana/PAP u srednjoj i završnoj fazi projekta takođe će omogućiti stranama pogođenim projektom da daju povratne informacije o učinku projekta. Nadalje, česti i redovni sastanci zajednice i interakcije sa osobljem APCU-a omogućiće da strane pogođene projektom i druge lokalne interesne strane budu saslušane i angažovane.

8.4 Povratno izvještavanje za grupe interesnih strana

Jedinica za koordinaciju poljoprivrednih projekata (APCU) će putem konsultanta za društvena pitanja izvještavati PAP i druge grupe interesnih strana, prvenstveno putem javnih sastanaka u opštinama i/ili selima pogođenim projektom. Zapisnici sa sastanaka dijeliće se tokom narednih javnih sastanaka. Na povratne informacije primljene putem GRM-a odgovoriće se pismenim putem i usmeno, u mjeri u kojoj je to moguće. SMS i telefonski pozivi će se koristiti za odgovor interesnim stranama čiji su telefonski brojevi dostupni.

9 PREDVIĐENI BUDŽET

Jedinica za koordinaciju poljoprivrednih projekata (APCU) biće odgovorna za planiranje i sprovođenje aktivnosti uključivanja interesnih strana, kao i za ostale relevantne aktivnosti na terenu, otkrivanje i savjetovanje. Na osnovu potreba SEP-a, budžet za uključivanje/komunikaciju interesnih strana pokrivaće sljedeće aktivnosti: (i) razvoj komunikacijske strategije, (ii) štampani terenski materijali i projektna dokumentacija (leci, oglasi, priručnici, brošure, plakati, itd.). Da bi se osigurala uspješna implementacija SEP-a, projektom će se angažovati vanjski stručnjak za društvena pitanja koji će podržati APCU u terenskom radu i društvenim pitanjima.

10 PRILOZI

Prilog A. Obrazac za žalbe u okviru projekta

PROJEKAT MODERNIZACIJE VODNIH USLUGA U BIH

Obrazac za žalbe u okviru projekta

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

Potpis: _____

Datum: _____

Pošaljite ovaj obrazac na sljedeću adresu:

Na pažnju: Jelena Đukić – inženjer u APCU, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede Republike Srpske

Adresa: Trg Republike Srpske 1, Banja Luka

Telefon: +387 051/338-415

Faks: +387 051/338-865

E-mail: j.djukic@mps.vladars.net

Prilog B. Tabela formata za dokumentovanje uključenosti interesnih strana

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