



**BOSNA I HERCEGOVINA
PROJEKT CENTRALNOG GRIJANJA
U BANJA LUCI**

**PLAN UKLJUČIVANJA
INTERESNIH GRUPA**

Bosna i Hercegovina

Projekt centralnog grijanja u Banja Luci

Projekt: Bosna i Hercegovina – Projekt centralnog grijanja u Banja Luci
Izveštaj: Plan uključivanja interesnih grupa
Verzija: Konačna verzija, oktobar 2017.
Pripremio: ENOVA d.o.o. Sarajevo (Konsultant)
Finansira: Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD)

SADRŽAJ

1.	UVOD	3
1.1	Opis i kontekst Projekta	3
1.2	Cilj i opseg Plana uključivanja interesnih grupa	4
2.	REGULATORNI ZAHTEJEVI ZA UKLJUČIVANJE INTERESNIH GRUPA	5
2.1	Zahtjevi domaćih zakonskih propisa	5
2.2	EBRD Policies	5
3.	PROGRAM UKLJUČIVANJA INTERESNIH GRUPA	6
3.1	Dosadašnje aktivnosti na uključivanju interesnih grupa	6
3.2	Odgovornost za provedbu Plana uključivanja interesnih grupa	6
3.3	Planirana rješenja za izvještavanje i komunikaciju	6
4.	ŽALBENI MEHANIZAM	9
5.	MONITORING I IZVJEŠTAVANJE	10
	Prilog 1: Žalbeni obrazac za Projekt	11
	Prilog 2: Prijedlog teksta za Letak o postupku žalbi	12

1. UVOD

1.1 Opis i kontekst Projekta

Grad Banja Luka („Grad“) je glavni grad Republike Srpske („RS“). Sa populacijom od oko 200.000 ljudi, to je najveći grad u RS, a drugi po veličini u Bosni i Hercegovini („BiH“). To je i politički, administrativni i ekonomski centar RS.

Sistem centralnog grijanja Banja Luke pokriva 10,7 km² ili cca. 44%, što čini sistem centralnog grijanja Grada najvećim u RS. Ostatak Grada koristi druga rješenja za grijanje (struja ili pojedinačno centralno grijanje na pelet ili peći na drva / ugalj za grijanje). Sadašnji sistem centralnog grijanja se snabdijeva toplotom iz tri postrojenja: glavnog postrojenja koje uključuje četiri kotla mazut, kao i dodatna dva rejonska postrojenja na biomasu izgrađena 2014.

Sistem centralnog grijanja u Gradu se suočava s ozbiljnim problemima. Sistem je sagrađen 1970-ih, te je i tehnički i tehnološki zastario. Nabavna cijena mazuta u proteklih nekoliko godina varira, što negativno utječe na poslovanje postojeće kompanije za centralno grijanje (Javno preduzeće „Toplana a.d. Banja Luka“), koja je nakupila neodržive dugove i obaveze prema dobavljačima mazuta. Nezadovoljstvo korisnika povećalo se zbog lošeg kvaliteta usluga, zbog čega je kompanija izgubila 13% svojih korisnika od 2011. godine. Pored toga, sistem centralnog grijanja koji koristi mazut kao gorivo je glavni zagađivač zraka u Gradu.

Strateška i planska dokumentacija u Gradu¹ je prepoznala potrebu za zamjenom mazuta sa obnovljivim izvorima energije u proizvodnji toplote i modernizaciju postojećeg sistema centralnog grijanja. Pored toga, sprovedena analiza opcija za sanaciju sistema centralnog grijanja u Gradu² pokazuje da je upotreba biomase u proizvodnji toplote izvodljiva. Svjestan potrebe za prelaskom na biomasu kao obnovljivom izvoru energije, u 2014. godini je Grad izgradio dva rejonska kotla na biomasu kako bi se mazut djelimično zamijenio biomasom (drvnom sječkom).

Na osnovu utvrđene potrebe za modernizacijom sistema centralnog grijanja i potrebe za zamjenom energenta, Grad je odlučio da je strateškog partnera odabir optimalni model za uvođenje adekvatne tehnologije za proizvodnju toplote, moderne tehnologije za upravljanje i optimizaciju distributivne mreže, profesionalno osoblje za efikasno upravljanje sistemom centralnog grijanja i obezbjeđivanje finansijskih sredstava neophodnih za izgradnju toplane na biomasu. Grad je 2017. godine pokrenuo proceduru javne nabavke za odabir privatnog strateškog partnera. U maju 2017. godine Grad je izabrao kompaniju IEE Banja Luka („IEE“) kao svog privatnog partnera i uspostavilo novu kompaniju za centralno grijanje „Eko-toplane Banjaluka“ („Kompanija“). Kompanija je 51% u vlasništvu IEE Banja Luka, dok Grad ima manjinski udio od 49%.

Postojeća kompanija za centralno grijanje će pružati usluge centralnog grijanja do 31. decembra 2017. godine, nakon čega će prestati sa radom. Grad Banja Luka je izradio Plan rješavanja viška radnika kako bi se riješilo pitanja smanjenja viška radnika.

Nova kompanija će izgraditi, biti vlasnik i upravljati novim pogonom za proizvodnju toplotne energije, koja se procjenjuje na 16,3 miliona eura, a također će održavati i upravljati postojećom mrežom centralnog grijanja, uključujući mjerenje toplote i sistem naplate. Novi planirani sadržaji uključuju:

- Toplanu na biomasu kapaciteta 49 MW, sa kapacitetom koji omogućava povećanje instalirane snage za dodatnih 10 MW, sa 12 kotlova (10 će biti stavljene u upotrebu + 2 u rezervi), smještene blizu postrojenja na mazut (koje se nalazi na obali rijeke Vrbas u istočnom dijelu grada), na istoj obali rijeke,

¹ Strategija razvoja Grada Banja Luka (2007.-2019.); Akcioni planov energetski održivog razvoja(SEAP) Banja Luka (2010.); Lokalni ekološki akcioni plan za Grad Banja Luka za period 2016.-2021. godine; i Prostorni plan grada Banja Luka (Mart 2014.)

² Rehabilitacija i modernizacija sistema daljinskog grijanja (DG) u Gradu Banja Luka – Fokus na energetskej efikasnosti, Brza procjena i plan odgovora (maj 2016.)

- Novi vrelovod dužine 550 m kojim će se spojiti novi toplotni izvor i postojeća pumpna stanica u staroj kotlovnici,
- Prostor za skladištenje biomase (logistički centar), zakupljen u poslovnoj zoni "Incel" na udaljenosti od 5 km od toplane na biomasu, sa površinom od 2.000 m² za skladištenje drvene sječke i mobilni objekat (kontejner) za osoblje.



Slika 1: Vanjski izgled planirane toplane na biomasu

EBRD razmatra mogućnost da obezbijedi kredit od 8,25 miliona eura Gradu, od čega će Grad uložiti 7,5 miliona eura kao dio svog manjinskog vlasničkog udjela u Kompaniji, a 0,75 miliona eura će biti uloženo kao obrtni kapital za početnu kupovinu biomase.

1.2 Cilj i opseg Plana uključivanja interesnih grupa

Kompanija je razvila ovaj Plan uključivanja interesnih grupa („Plan“) kako bi se sve interesne i pogođene grupe jasno upoznale sa programom uključivanja interesnih grupa koji će se implementirati tokom cijelog Projektnog ciklusa.

Cilj ovog Plana je poboljšanje i olakšavanje donošenja odluka u vezi s Projektom i stvaranje mogućnosti za aktivno i pravovremeno uključivanje svih interesnih grupa i pružanje mogućnosti svim interesnim grupama da izraze svoja mišljenja i zabrinutost koje mogu utjecati na odluke Projekta. Svrha Plana je, stoga, da unapredi uključivanje interesnih grupa tokom životnog ciklusa Projekta, te da angažuje interesne grupe strane u skladu sa zakonima RS, kao i zahtjevima EBRD-a.

Ovaj Plan će biti ažuriran prema potrebi.

2. REGULATORNI ZAHTJEVI ZA UKLJUČIVANJE INTERESNIH GRUPA

2.1 Zahtjevi domaćih zakonskih propisa

Procedure koje se odnose na objavljivanje informacija o životnoj sredini obrađene su u *Zakonu o zaštiti životne sredine* u RS³. Zakonom je predviđeno da pristup javnosti informacijama, učestvovanje u odlučivanju i zaštiti prava iz oblasti zaštite životne sredine imaju sva fizička lica bez obzira na državljanstvo, nacionalnost ili mjesto prebivališta i pravna lica bez obzira na sjedište. Nadležni organi moraju obezbijediti odgovore na zahtjeve za informacije o životnoj sredini u roku od 15 dana. Pored toga, nadležni organi su obavezni da podstiču javnu svijest i učešće, olakšaju pristup informacijama, sudskim i upravnim postupcima, kao i registrima postrojenja i zagađivača.

Zahtjevi u vezi sa javnim konsultacijama u postupku izdavanja ekološke dozvole definisani su gore navedenim zakonom. Ključni zahtjevi u vezi s ovim Projektom⁴ mogu se sažeti kako slijedi:

- Nadležni organ (u ovom slučaju Ministarstvo za prostorno uređenje, građevinarstvo i ekologiju RS) mora osigurati učešće javnosti u postupku izdavanja ekološke dozvole.
- Ministarstvo mora omogućiti besplatan uvid u sve relevante informacije o Projektu, uključujući informacije o opisu lokacije, potencijalnim utjecajima, mjerama ublažavanja, netehničkom sažetku, alternativama Projekta, kao i izvještaje i stručna mišljenja drugih organa.
- Javnost mora biti obaviještena posredstvom sredstava javnog informisanja:
 - predloženim aktivnostima i podnesenom zahtjevu za dobijanje dozvole
 - mogućnosti za učešće javnosti
 - nadležnim organima od kojih se mogu dobiti informacije
 - lokaciji na kojoj je moguće pristupiti kopijama dokumenata
 - adresi na koju se mogu dostaviti primjedbe i prijedlozi interesnih grupa
 - vremenskom okviru za podnošenje primjedbi
- Gradski organi vlasti dužne su da objave obavještenje na svojoj oglasnoj tabli i čuvaju kopije odgovarajuće dokumentacije u svojim prostorijama.
- Rok za podnošenje primjedbi je 30 dana. Ministarstvo je dužno da uzme u obzir sve komentare i informiše javnost o razlozima za konačnu odluku.

2.2 EBRD Policies

U izradi ovog Plana u potpunosti su uzete u obzir odredbe Okolišne i društvene politike EBRD-a (2014.)⁵ i Politike izvještavanja javnosti (2014.)⁶ o javnim konsultacijama i pristupu informacijama. Ova dva ključna dokumenta pokrivaju informacije o objavljivanju informacija, konsultacijama i rješavanja žalbi i detaljnije su objašnjena u nastavku.

- **Okolišna i društvena politika EBRD-a (2014)**

EBRD je usvojio sveobuhvatan niz konkretnih Provedbenih zahtjeva (PZ) koje projekti treba ispuniti. U skladu sa *PZ 10: Objavljivanje informacija i uključivanje interesnih grupa*, zajmoprimci su dužni izraditi i provesti Plan uključivanja interesnih grupa koji odgovara prirodi i opsegu rizika, utjecajima i razvojnoj fazi projekta, te uključivati interesne grupe na način da se lokalnim zajednicama koje su direktno pogođene projektom i drugih relevantnim interesnim grupama pruže pravovremene, relevantne, razumljive i dostupne informacije.

Politika izvještavanja javnosti EBRD-a (2014.)

U Politici o izvještavanju javnosti EBRD-a je utvrđen način objavljivanja informacija te način konsultacija sa

³ Službenik glasnik RS, No. 71/12, 79/15

⁴ za koji je obavezno pribavljanje ekološke dozvole, ali nije obavezna Procjena utjecaja na okoliš

⁵ Dostupno na: <http://www.ebrd.com/news/publications/policies/environmental-and-social-policy-esp.html>

⁶ Dostupno na: <http://www.ebrd.com/what-we-do/strategies-and-policies/public-information-policy.html>

interesnim grupama koji će koristiti EBRD u cilju boljeg poznavanja i razumijevanja njenih strategija, politika i rada. Projektna dokumentacija će biti javno objavljena na internet stranici EBRD-a u skladu sa ovom Politikom.

3. PROGRAM UKLJUČIVANJA INTERESNIH GRUPA

S ciljem adekvatnog rješavanja potreba različitih grupa, osmišljeni su načini komunikacije i informisanja za sve identificirane interesne grupe u skladu sa njihovim potrebama. Kompanija prepoznaje da konstruktivno i pravovremeno uključivanje interesnih grupa može omogućiti uspjeh Projekta. Proces uključivanja bit će iskorišten kako bi se pribavili komentari i prijedlozi za izradu Projekta, što može doprinijeti bržoj izradi Projekta i većim prednostima na lokalnom nivou.

Interesne grupe su identifikovane kako bi se riješilo pitanje različitih potreba za konsultacijama. Te grupe uključuju osobe ili grupe koje su:

- Neposredno ili posredno pogođene Projektom;
- Imaju određene interese u Projektu ili projektnim aktivnostima;
- Imaju mogućnost utjecaja na sam Projekt ili konačni ishod Projekta.

Međutim, svi zainteresovani subjekti koji nisu identifikovani, uključujući i ugrožene osobe, mogu direktno kontaktirati Kompaniju kako bi sebe i svoje potrebe predstavili Kompaniji s ciljem olakšavanja učinkovitije provedbe ovog Plana (vidjeti kontakt podatke u poglavlju 4).

3.1 Dosadašnje aktivnosti na uključivanju interesnih grupa

Učešće javnosti je osigurano u okviru postupka izdavanja Ekološke dozvole u skladu sa *Zakonom o zaštiti životne sredine*. Javnost je obaviještena o podnesenom zahtjevu za izdavanje Ekološke dozvole putem najave u dnevnim novinama objavljenim 24. juna 2017. godine. Relevantna dokumentacija dostavljena je i Odjeljenju za prostorno uređenje Grada Banja Luka kako bi se omogućio uvid javnosti u štampane kopije dokumentacije. Period javnog objavljivanja trajao je 30 dana, a u tom periodu nisu zapremljene primjedbe.

Do sada nisu sprovedene druge aktivnosti uključivanja interesnih grupa. S obzirom da je Kompanija nedavno osnovana, još nije razvila planove uključivanja interesnih grupa i očekuje se da sprovede ovaj Plan.

3.2 Odgovornost za provedbu Plana uključivanja interesnih grupa

Projektni tim od 15 članova (PT) je uspostavljen da upravlja Projektom, a koji se sastoji od predstavnika Kompanije, Grada Banja Luka i IEE-a. Odgovorna osoba je imenovana za provedbu ovog Plana tokom cijelog Projektnog ciklusa i odgovorna je za komunikaciju sa zajednicama (pogledati kontaktne informacije u poglavlju 4).

3.3 Planirana rješenja za izvještavanje i komunikaciju

Kompanija će sprovesti javne konsultacije i javno objavljivanje informacija koje će obuhvatiti glavna pitanja od važnosti za Projekt.

Dokumenti i informacije koje će biti objavljene

Kompanija namjerava objaviti sljedeću dokumentaciju i informacije vezane za Projekt:

- Ovaj **Plan uključivanja interesnih grupa**;
- **Žalbeni obrazac za Projekt** (vidjeti *Prilog 1.*), **Letak o postupku žalbi** (vidjeti *Prilog 2*);
- **Netehnički sažetak** Okolišne i društvene procjene Projekta;
- Informacije o rizicima i poremećajima vezanim za izgradnju i rad, i ažuriranja u vezi sa napretkom implementacije Projekta; posebno informacije o očekivanom povećanju obima prometa usljed

prolaska 15-20 kamiona dnevno koji prevoze biomasu od logističkog centra do toplane na biomasu, i o planiranim pravcima kamiona.

Dokumenti i informacije biti će objavljeni na lokalnom jeziku (kao i na engleskom, ukoliko dostupni) odmah po njihovoj dostupnosti, na web stranici Grada Banja Luka (www.banjaluka.rs.ba). Dokumenti će također biti dostupni u štampanim kopijama u prostorijama Grada i Kompanije na sljedećoj adresi

Grad Banja Luka

Adresa: Trg srpskih vladara 1, Banja Luka

“EKO TOPLANE BANJALUKA” D.O.O.

Adresa: Petra Kočića br. 113a, Banja Luka

Ovi dokumenti i informacije ostaju dostupni javnosti tokom cijelog trajanja Projektnog ciklusa.

Planirani sastanci

Kompanija će zakazati i održati bar jedan javni konsultativni sastanak tokom pripreme Projekta (ali prije početka rada toplane na biomasu). Sve raspoložive informacije o Projektu i dokumenti biti će objavljeni javnosti najmanje 7 dana prije sastanaka. Ukoliko bude potrebno, održat će se odvojeni sastanci kako bi se osiguralo da uključivanje interesnih grupa bude rodno osjetljivo.

Sastanci će biti usmjereni na pružanje informacija javnosti o radu nove toplane, a posebno informacija o očekivanom povećanju obima prometa zbog prolaska 15-20 kamiona koji dnevno nose biomasu od logističkog centra do toplane na biomasu, i o planiranim pravcima kamiona. Učesnici će moći da iznesu svoja mišljenja i primjedbe u vezi sa Projektom, kao i da predlože moguća rješenja za iznesena pitanja.

Zaključci sastanka će biti usaglašeni tokom sastanka i zabilježeni. Svi opravdani komentari i prijedlozi će biti razmatrani i na odgovarajući način riješeni. Projektni tim će objaviti zbirni izvještaj o svim relevantnim pitanjima koja se postavljaju, uključujući objašnjenja za uključivanje ili isključivanje prijedloga.

Vremenski raspored i mjesto održavanja sastanaka precizno će utvrditi Kompanija, a sve interesne grupe će biti obaviještene o tačnom datumu, vremenu i mjestu održavanja sastanka, najmanje 7 dana unaprijed, objavljivanjem putem web stranice IEE-a i Grada Banja Luka, kao i lokalnih medija (novine, portali online vijesti).

Pored toga, pojedinačni konsultativni sastanci za određena pitanja mogu se organizovati na inicijativu Kompanije, Grada Banja Luka ili bilo koje identifikovane grupe / pojedinci interesnih grupa.

Tabela 1: Analiza interesnih grupa i komunikacioni zahtjevi

Interesna grupa	Konkretna pitanja ili interesi	Cilj komunikacije i uključivanja	Zahtjevi u vezi sa komunikacijom i uključivanjem
<p>Lokalno stanovništvo i poslovni subjekti u neposrednoj blizini Projekta</p> <p>Lokalne zajednice u blizini lokacija planiranih radova</p> <p>Lokalne zajednice koje žive u područjima gdje će kamioni koji prevoze biomasu svakodnevno prolaziti tokom faze korištenja toplane</p>	Lokalne zajednice mogu imati ograničeni pristup i smetnje u vezi sa pojačanim nivoom buke izazvanim radom mašina, povećanom prašinom, odlaganjem otpada, potencijalnim poremećajima u snabdijevanju vodom i električnom energijom itd.	Pružanje pravovremenih informacija o rizicima i smetnjama za vrijeme građenja i korištenja	<ul style="list-style-type: none"> Javni konsultativni i individualni sastanci po potrebi Objavljivanje informacija na web stranici Grada Banja Luka
<p>Vladina tijela, ministarstva i javne institucije, uključujući:</p> <ul style="list-style-type: none"> Grad Banja Luka Ministarstvo za prostorno uređenje, građevinarstvo i ekologiju RS Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede RS Ministarstvo industrije, energetike i rudarstva RS Javna ustanova „Vode Srpske“ Javno preduzeće „Šume Republike Srpske“ 	Izdavanje dozvola, saglasnosti i mišljenja u skladu sa domaćim zakonodavstvom	Konsultacije sa relevantnim organima vlasti u vezi sa projektnim aktivnostima (ekološka dozvola, vodna dozvola, urbanistička dozvola itd.)	<ul style="list-style-type: none"> Redovni kontakti putem internih kanala komunikacije
Zainteresovane nevladine organizacije (NVO)	Napomena: Svaka organizacija koja je zainteresovana za Projekt može poslati svoje kontakt podatke kako bi bila uključena u <i>Tabelu zainteresiranih organizacija</i> u ovom Planu i neposredno primala informacije o razvoju događaja u Projektu.	Pravovremeno pružanje informacija, komunikacija i konsultacija	<ul style="list-style-type: none"> Javni konsultativni sastanci, kao i individualni sastanci po potrebi
Zaposlenici Kompanije	Interesne grupe od velikog značaja za uspjeh Projekta a koji su direktno ili indirektno uključeni u planiranje i implementaciju Projekta	Pravovremeno pružanje informacija o planiranim projektnim aktivnostima	<ul style="list-style-type: none"> Interna oglasna ploča Kompanije Obuke po potrebi
Izvođači ili podizvođači za izgradnju, praćenje i nadzor radova, kao i njihovi zaposlenici		Obezbjedivanje projektnog kodeksa ponašanja, zahtjeva u vezi sa sigurnošću i zdravljem na radu i zahtjeva u vezi sa zaštitom okoliša	<ul style="list-style-type: none"> Informacije putem tenderske procedure i ugovora Komunikacija putem inženjera za nadzor Kratki sastanci na temu pitanja sigurnosti i zaštite na radu na gradilištima Mjesečni izvještaji o napretku radova koje dostavljaju izvođači tokom izvođenja građevinskih radova Obuke po potrebi

4. ŽALBENI MEHANIZAM

Kompanija će uspostaviti Registar žalbi i informisati sve interesne grupe o žalbenom mehanizmu tako što će ih upoznati sa postojanjem ovog registra, njegovim funkcijama, kontakt osobama i procedurama za dostavljanje žalbi u pogođenim područjima. Žalbeni obrazac za Projekt (Prilog 1) i Letak o postupku žalbi (Prilog 2) objavit će se na web stranici Grada Banja Luka (www.banjaluka.rs.ba), a također će biti dostupni u štampanim kopijama u prostorijama Grada i Kompanije.

Svi komentari ili žalbe mogu se dostaviti Kompaniji usmeno (lično ili putem telefona) ili pismeno dostavljanjem žalbenog obrasca (lično, putem pošte, faksa ili elektronske poruke na adresu/ broj naveden u daljem tekstu), bez troškova za podnositelja žalbe. Žalbe se mogu podnositi i anonimno ili bez upotrebe obrasca ako se želi.

Sve žalbe će biti unesene u Registar žalbi i bit će im dodijeljen broj, a prijem žalbi bit će potvrđen u roku od sedam kalendarskih dana (dijagram sa prikazom postupka obrade žalbe nalazi se u Prilogu 3). Registar će imati sve neophodne elemente za razvrstavanje žalbi prema polu osobe koja je dostavila kao i prema vrsti žalbi. Svaka žalba bit će evidentirana u Registar sa sljedećim informacijama:

- Opis žalbe,
- Datum prijema žalbe i datum slanja potvrde o prijemu žalbe podnositelju,
- Opis preduzetih radnji (istraga, korektivne mjere, preventivne mjere) i
- Datum rješavanja i okončanja/ dostavljanja povratnih informacija podnositelju.

Ukoliko žalba nije dovoljno jasna, Kompanija će pružiti pomoć i osigurati savjetnika za formulaciju/ponovno pisanje podneska kako bi žalba postala jasna, a što bi Kompaniji omogućilo donošenje kompetentne odluke u najboljem interesu osoba pogođenih projektom.

Kompanija će uložiti sve opravdane napore da po prijemu žalbe riješi problem na koji se žalba odnosi. Ukoliko Kompanija nije u mogućnosti riješiti probleme neposrednom korektivnom mjerom, bit će određena dugoročna korektivna mjera. Podnositelj žalbe će biti obaviješten o predloženoj korektivnoj radnji i svemu što je uslijedilo nakon te radnje u roku od 25 kalendarskih dana po slanju obavijesti o prijemu žalbe. Identificirat će se i poduzeti preventivne radnje s ciljem sprečavanja ponovnog javljanja istog problema u budućnosti, a o ovim preventivnim radnjama će se obavijestiti podnositelj žalbe.

Ukoliko Kompanija nije u mogućnosti riješiti konkretan problem koji je postavljen putem ovog mehanizma, odnosno ukoliko nije potrebno preduzimanje mjera, dostavit će iscrpno objašnjenje/obrazloženje zašto problem nije riješen. Odgovor će također sadržati objašnjenje o tome kako osoba/organizacija koja je podnijela žalbu može nastaviti žalbeni postupak ukoliko nije zadovoljna ishodom.

U svakom trenutku podnositelj žalbe može koristiti druga pravna sredstva u skladu sa pravnim okvirom RS, uključujući formalnu tužbu sudu.

Za radnike je na raspolaganju poseban žalbeni postupak.

Kontakt informacije za upite i ulaganje žalbi:

Na pažnju: Vanja Štrbac

Projekt centralnog grijanja u Banja Luci

Adresa: Petra Kočića br. 113 a, Banja Luka

Tel: +387 65/478 080

E-mail: vanjastrbac@mail.com

5. MONITORING I IZVJEŠTAVANJE

Rezultati procesa uključivanja interesnih grupa bit će uključeni u Izvještaje o monitoringu koje priprema Projektni tim. Prvi izvještaj bit će sačinjen 3 mjeseca nakon početka Projekta, a kasniji izvještaji će biti pripremljeni na kvartalnoj osnovi tokom građevinskih radova, a na godišnjoj osnovi tokom faze korištenja toplane. Izvještaji će sadržavati sljedeće informacije:

- Mjesto i vrijeme održanih konsultativnih sastanaka (uključujući druge vrste aktivnosti na uključivanju interesnih grupa) sa podacima o broju učesnika;
- Pitanja i probleme koji su postavljani tokom konsultativnih sastanaka i informacije o načinu na koji je Projektni tim razmatrao pitanja pokrenuta tokom sastanaka, uključujući provedene korektivne mjere za rješavanje žalbi;
- Broj i vrsta žalbi koje su primljene tokom izvještajnog perioda, uz naznaku o podnesenim, riješenim i završenim žalbama.

Pored toga, Projektni tim će EBRD-u dostavljati Godišnje izvještaje o okolišnim i društvenim pitanjima u kojima će biti naznačeni okolišni i društveni utjecaji, rezultati u oblasti zaštite zdravlja i sigurnosti na radu, rezultati objavljivanja informacija i konsultacija i provedba eksternih žalbenih mehanizama.

Projektni tim će biti odgovoran za monitoring svih aktivnosti vezanih za uključivanje interesnih grupa, osiguranje provedbe ciljeva i ažuriranje ovog Plana uključivanja interesnih grupa, te podnošenje izvještaja EBRD-u.

Prilog 1: Žalbeni obrazac za Projekt

Oznaka:	
Ime i prezime (nije obavezno) <input type="checkbox"/> Želim riješi žalbu anonimno. <input type="checkbox"/> Molim da se moj identitet na objavljuje bez moje saglasnosti.	
Podaci za kontakt Naznačite željeni način kontakta (pošta, telefon, e-pošta).	<input type="checkbox"/> Poštom: Navedite adresu za dostavu pošte: _____ _____ <input type="checkbox"/> Putem telefona: _____ <input type="checkbox"/> Putem e-pošte
Željeni jezik komunikacije	<input type="checkbox"/> bosanski / srpski / hrvatski <input type="checkbox"/> engleski (ukoliko je moguće)
Opis događaja na koji se žalba odnosi	
	Šta se desilo? Mjesto dešavanja? Osoba kojoj se desilo? Šta je posljedica problema?
_____ _____ _____	
Datum događaja / žalbe	
	<input type="checkbox"/> Događaj koji se desio jednom/žalba (datum _____) <input type="checkbox"/> Desilo se više od jednom (koliko puta? _____) <input type="checkbox"/> U toku (problem koji trenutno postoji)
Šta biste željeli da se poduzme?	
_____ _____ _____	

Potpis: _____

Datum: _____

Obrazac pošaljite na adresu:
 Na pažnju: Vanja Štrbac
 Projekt centralnog grijanja u Banja Luci
 Adresa: Petra Kočića no. 113 a, Banja Luka
 Tel: +387 65/478 080
 E-mail: vanjastrbac@mail.com

Prilog 2: Prijedlog teksta za Letak o postupku žalbi

Kompanija nastoji da osigura da Projekt centralnog grijanja u Banja Luci neće dovesti do negativnih utjecaja za one koji žive u blizini projektne lokacije ili za druge interesne grupe koje potencijalno mogu biti pod utjecajem Projekta. Međutim, u slučaju bilo kakvih problema, željeli bismo čuti vase nedoumice ili žalbe koje možete imati u vezi s projektnim aktivnostima.

Kakvu žalbu mogu podnijeti?

Svi koji smatraju da projektne aktivnosti negativno utječu na njih, njihove zajednice ili njihovo lokalno okruženje mogu podnijeti žalbu. Primjeri žalbi mogu uključivati, ali nisu ograničeni na:

- Povećanu buku, probleme s pristupom ili druge smetnje tokom građevinskih radova ili korištenja toplane;
- Zabrinutost u pogledu zdravlja i sigurnosti u zajednici, kao što je povećan saobraćaj kamiona na lokalnim putevima (uključujući očekivano povećanje obima prometa usljed prolaska 15-20 kamiona dnevno koji prevoze biomasu od logističkog centra do toplane), oštećenje lokalnog puta ili neadekvatno upravljanje otpadom za vrijeme građevinskih radova;
- Zabrinutost o okolišu;
- Prakse koje ugrožavaju zdravlje, sigurnost i bezbjednost radnika koji rade na projektu;
- Neadekvatno provođenje Plana uključivanja interesnih grupa koji je Kompanija pripremila za Projekt.

Kako mogu podnijeti žalbu?

Svako može uložiti žalbu Kompaniji (kontakt informacije su date u nastavku) bez bilo kakvih troškova za podnositelja žalbe, na sljedeće načine:

- a. usmenim putem (lično ili putem telefona)
- b. pismenim putem kroz ispunjavanje priloženog Žalbenog obrasca za projekt ili u drugom obliku i slanje žalbe kompaniji "EKO TOPLANE BANJA LUKA" D.O.O. (ličnom dostavom, poštom, faksom ili e-mailom)

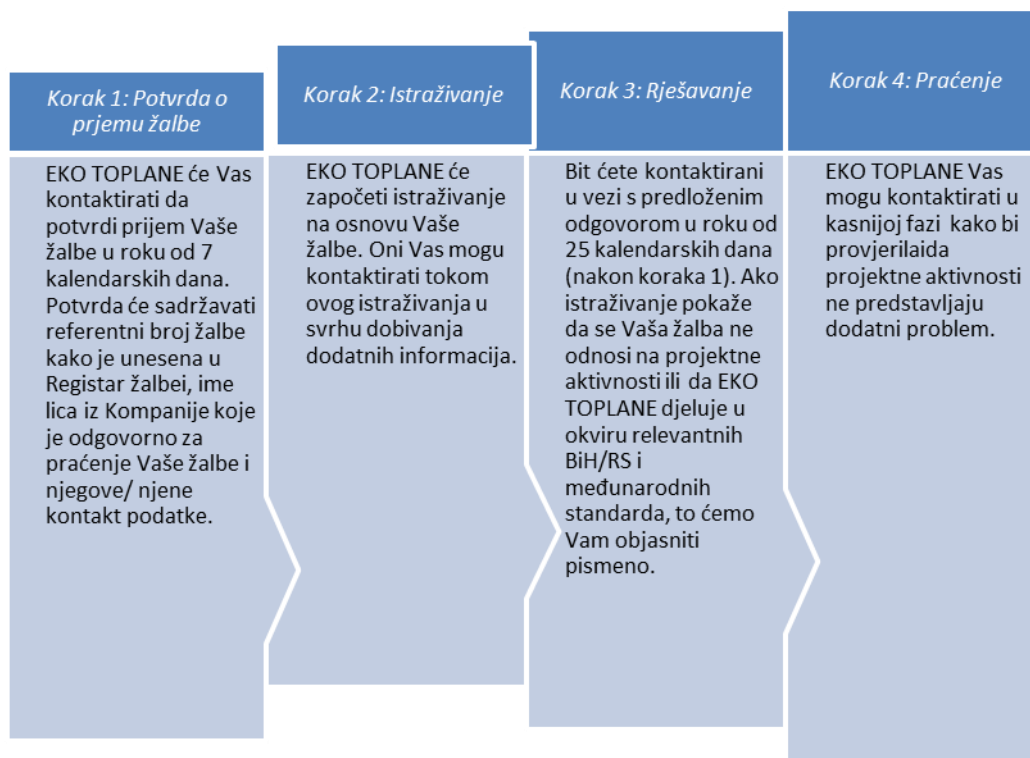
Kontakt informacije:

Na pažnju: Vanja Štrbac
Projekt centralnog grijanja u Banja Luci
Adresa: Petra Kočića no. 113 a, Banja Luka
Tel: +387 65/478 080
E-mail: vanjastrbac@mail.com

Žalbe se mogu podnijeti i anonimno. Osim toga, ako želite da vaša žalba ostane povjerljiva, Kompanija će osigurati da se vaše ime i kontakt detalji ne otkrivaju bez vašeg pristanka, a samo tim Kompanije koji direktno radi na istraživanju vaše žalbe će znati za vaše kontakt detalje. Ako nije moguće da tim Kompanije u potpunosti istraži žalbu u bez otkrivanja vašeg identiteta ili sadržaja vaše žalbe, vi ćete biti obaviješteni.

Kako će Kompanija rješavati moju žalbu?

Kompanija će poduzeti sljedeće korake da riješi vašu žalbu:



Prilog 3: Dijagram toka za rješavanje žalbi

