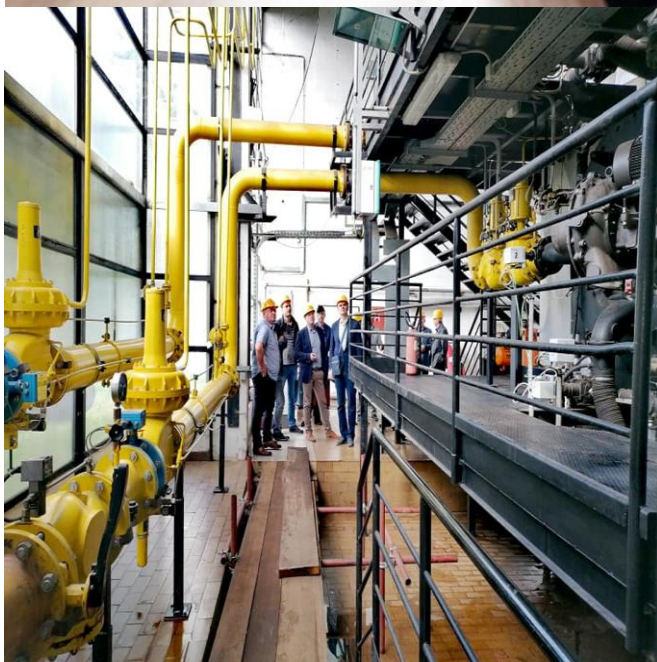




PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA

PROJEKT DALJINSKOG GRIJANJA U GRADU KARLOVCU

Travanj 2022

Klijent: Europska banka za obnovu i razvoj

Projekt: Projekt daljinskog grijanja u Gradu Karlovcu

Dokument: Plan uključivanja dionika

Pripremio: ENOVA d.o.o. Sarajevo

Sadržaj

1. UVOD	4
A. Opis i kontekst projekta.....	4
B. Ciljevi i opseg Plana angažmana dionika	4
2. REGULATORNI ZAHTJEVI ZA ANGAŽMAN DIONIKA.....	5
Zahtjevi nacionalnog zakonodavstva	5
Zahtjevi EBRD-a	5
Politika Europske unije/Europske komisije	5
3. RANIJE AKTIVNOSTI NA UKLJUČIVANJU DIONIKA	6
4. PROGRAM UKLJUČIVANJA DIONIKA	6
A. Uvod	6
B. Odgovornost za provedbu Plana uključivanja dionika.....	6
C. Dostupni komunikacijski alati i resursi	6
D. Planirani informacijski i komunikacijski aranžmani	7
E. Utvrđeni dionici i posebni komunikacijski zahtjevi.....	8
5. UPRAVLJANJE PRITUŽBAMA	13
6. PRAĆENJE I IZVJEŠĆIVANJE	15
7. DODACI	16

Popis kratica

EBRD	Europska banka za obnovu i razvoj
EU	Europska unija
GT	Gradska toplana d.o.o. Karlovac
JPP	Jedinica za provedbu projekta

1. UVOD

A. Opis i kontekst projekta

Europska banka za obnovu i razvoj ("EBRD") razmatra davanje kredita Gradskoj toplani d.o.o. Karlovac ("Tvrtka" ili "GT"), općinsko poduzeće koje pruža usluge centraliziranog grijanja ("DH") u Gradu Karlovcu ("Grad"). Kreditom će se poduprijeti velika ulaganja u obnovu DH infrastrukture u Karlovcu ("Projekt"), koja uključuju zamjenu 73 posto toplovodnih cijevi i okna, opremu na prijenosnom dijelu termotražnica, modernizaciju crpnih postrojenja i uređaja za kemijsku obradu vode te implementaciju SCADA (Nadzorna kontrola i prikupljanje podataka) sustava.

Projekt je najveći investicijski projekt od osnivanja Društva i DH sustava u Gradu Karlovcu. Očekuje se da će se gubici topline u distribuciji smanjiti za više od polovice nakon provedbe projekta. Cjelokupna vrijednost Projekta iznosi cca 17,8 milijuna eura, od čega se cca 13,7 milijuna eura financira sredstvima EU-a (Projekt je odobrila Središnja agencija za financije i ugovaranje, a ugovor je potpisan s Ministarstvom regionalnoga razvoja i fondova Europske unije u ožujku 2021.). Osim toga, u prosincu 2021. od Ministarstva je primljena bespovratna sredstva u iznosu od 1,3 milijuna EURA. Za preostali iznos u kolovozu 2021. potpisano je mandatno pismo s EBRD-om. Projekt je već dobio zeleno svjetlo nacionalnih tijela i tijela Europske unije ("EU"). Financirat će se kao dio zelenih gradova EBRD-a i doprinijeti tranziciji zelenog gospodarstva.

Projekt će se provoditi tijekom dvogodišnjeg razdoblja (2022.-2023., tj. do 31. prosinca 2023.). GT će biti provoditelj projekta uz potporu Grada Karlovca kao vlasnika GT-a. Uspostavit će Jedinicu za provedbu projekta (PIU). Provela je postupak javne nabave i odabrala tri vanjska izvođača za:

- Komunikacija s dionicima i vidljivost Projekta (ugovor potpisan s tvrtkom Mediahint d.o.o.)
- Upravljanje projektom (ugovor potpisan s TVRTKOM BIM Projekt d.o.o.)
- Nadzor nad građevinskim radovima (ugovor potpisan s Ekonerg Institutom d.o.o.)

B. Ciljevi i opseg Plana angažmana dionika

Ovaj Plan angažmana dionika (SEP) razvijen je kako bi se svim zainteresiranim i pogođenim stranama jasno priopćio program angažmana dionika koji će se provoditi tijekom cijelog ciklusa projekta.

Cilj ovog SEP-a je poboljšati i olakšati donošenje odluka vezanih uz projekte i pravodobno stvoriti mogućnosti za aktivno uključivanje svih dionika te pružiti mogućnosti svim dionicima da izraze svoja mišljenja i zabrinutosti koje mogu utjecati na odluke projekta. Stoga je svrha SEP-a unaprijediti angažman dionika tijekom cijelog životnog ciklusa Projekta te provesti angažman dionika u skladu sa zakonima Republike Hrvatske, kao i zahtjevima EBRD-a.

GT će po potrebi ažurirati ovaj SEP.

2. REGULATORNI ZAHTEJEVI ZA ANGAŽMAN DIONIKA

Zahtjevi nacionalnog zakonodavstva

Kao javna tvrtka, prema zahtjevima navedenima u *Zakonu o pravu na pristup informacijama u Republici Hrvatskoj*¹, GT treba javno objaviti relevantne informacije o svim projektima od javnog interesa, odnosno omogućiti pristup informacijama svim dionicima. Ovim Zakonom uređuje se pravo građana na pristup informacijama koje posjeduju, koriste ili kontroliraju javna tijela, utvrđuju se načela i iznimke od tih prava te postupci njihova ostvarivanja i zaštite. Zakon je usklađen s relevantnim direktivama EU.²

Ne postoje drugi zahtjevi nacionalnog zakonodavstva o angažmanu dionika usporedivi sa zahtjevima EBRD-a razrađenim u nastavku.

Zahtjevi EBRD-a

U svojoj Okolišnoj i društvenoj politici iz 2019. godine, EBRD je definirao sveobuhvatan skup specifičnih Provedbenih zahtjeva za koje se očekuje da će ih projekti ispuniti. Provedbeni zahtjev 10 (objavljivanje informacija i uključivanje dionika) naglašava važnost otvorenog i transparentnog angažmana između klijenta, radnika klijenta, predstavnika radnika, lokalnih zajednica i osoba pogođenih projektom i, prema potrebi, drugih dionika projekta kao bitnog elementa dobre međunarodne prakse i korporativnog građanstva.

Uključivanje dionika je uključiv i tekući proces koji je najučinkovitiji kada se pokrene u ranoj fazi projekta i sastavni je dio procjene, upravljanja i praćenja okolišnih i društvenih rizika i utjecaja projekta. Mora uključivati identifikaciju i analizu dionika, planiranje uključivanja dionika, otkrivanje informacija, smisleno savjetovanje, provedbu mehanizma za pritužbe i kontinuirano izvješćivanje relevantnih dionika.

Politika Europske unije/Europske komisije

Tranšu A u iznosu od 70% sufinancira EU (ESIF – Europski strukturni investicijski fond), a 10% se financira iz Državnog proračuna. Zbog toga će se smjernice za informiranje javnosti/dionika i obvezne vidljivosti projekta provoditi u skladu s relevantnim Smjericama EU-a o komunikaciji i vidljivosti u projektima koje financira EU.

Provedbeno tijelo razine 2 (PT2- SAFU Središnja agencija za financiranje i ugovaranje) dužno je pratiti provedbu Komunikacijskog plana i intervenirati ako se to smatra potrebnim.

¹ Narodne novine, br. 25/13, 85/15

² Direktiva 2003/98/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 17. studenoga 2003. o ponovnoj uporabi informacija javnog sektora; 1049/2001 Europskog parlamenta i Vijeća od 30. svibnja 2001. o javnom pristupu dokumentima Europskog parlamenta, Vijeća i Komisije; i Direktivu 2013/37/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o izmjeni Direktive 2003/98/EZ o ponovnoj uporabi informacija javnog sektora

3. RANIJE AKTIVNOSTI NA UKLJUČIVANJU DIONIKA

Prvi krug objave informacija o projektu proveden je 2021. u razdoblju od listopada do prosinca 2021. U tom razdoblju, informacije o Projektu su se intenzivno objavljivale putem lokalnih medija (članci u tiskanim i internetskim medijima, kao i radijski i TV prijenosi). GT je u prosincu 2021. organiziralo javnu prezentaciju Projekta za sve zainteresirane dionike. Predstavnici GT-a, Gradonačelnik i predstavnici Ministarstva regionalnoga razvoja i fondova Europske unije su tom prilikom predstavili projektne aktivnosti, ciljeve i provedbene aranžmane Projekta. Prezentaciji je prisustvovalo 35 sudionika. Prezentacija je bila naširoko medijski popraćena. Drugi krug objavljivanja informacija o projektu proveden je 2022. u razdoblju od siječnja do ožujka 2022. Informacije o Projektu ponovno su objavljene putem lokalnih medija. U ožujku 2022. godine GT je organiziralo konferenciju za medije.

4. PROGRAM UKLJUČIVANJA DIONIKA

A. Uvod

Kako bi se na odgovarajući način odgovorilo na potrebe različitih skupina, osmišljeni su komunikacijski i informacijski kanali za sve utvrđene dionike u skladu s njihovim potrebama. GT prepoznaje da smislena i pravovremena suradnja s dionicima može omogućiti uspjeh Projekta. Proces uključivanja koristit će se za dobivanje primjedbi i prijedloga za razvoj Projekta, što može poboljšati dizajn Projekta i dovesti do većih lokalnih koristi.

Utvrđeni su dionici Projekta kako bi se odredili različite potrebe za savjetovanje. Dionici uključuju osobe ili skupine koje su:

- izravno i/ili neizravno pogođeno Projektom;
- imaju određene interese za Projekt i njegove aktivnosti;
- imati sposobnost utjecati na sam Projekt i njegov konačni ishod.

Svi dionici koji nisu identificirani u ovoj fazi Projekta mogu izravno kontaktirati GT kako bi predstavili sebe i svoje potrebe i na taj način olakšali učinkovitu provedbu ovog Plana.

B. Odgovornost za provedbu Plana uključivanja dionika

GT će osnovati Jedinicu za provedbu projekta (JPP) za ovaj Projekt koja će biti odgovorna za provedbu Projekta, uključujući provedbu ovog Plana. Imenovana je odgovorna osoba za provedbu ovog Plana tijekom cijelog ciklusa Projekta koja će biti zadužena za komunikaciju sa zajednicama (kontakt podaci su navedeni u poglavlju 5 ovog SEP-a).⁵

Osim toga, izvođači koji će biti odabrani za građevinske radove također će morati provesti relevantne odredbe o mehanizmu za pritužbe ovog Plana (za više pojedinosti vidjeti poglavlje 5).⁵

C. Dostupni komunikacijski alati i resursi

GT koristi sljedeće kanale uključivanja, komunikacije i objavljivanja informacija dionicima:

- objavljivanje informacija na svojoj službenoj **internet stranici** (www.gradska-toplana.hr), koja sadrži relevantne kontakt podatke, priopćenja, dnevne informacije o uslugama grijanja i kontakt obrasce za podnošenje pitanja ili pritužbi;

- službena Facebook stranica GT-a (<https://www.facebook.com/Gradska-toplana-doo-Karlovac-1699348336993229>);
- **Besplatna telefonska linija** dostupna građanima za prijavljivanje hitnih intervencija, a koja je navedena na svakom računu izdanom kupcima;
- **Sjedište GT-a** gdje građani mogu dobiti informacije o planiranim popravcima, plaćati račune i podnositi pritužbe;
- Odgovaranje na **upite i pritužbe putem telefona, pošte ili e-pošte**
- Objavljivanje informacija vezanih uz popravke mreže i eventualna kašnjenja u opskrbi toplinskom energijom putem **lokalnih radijskih i TV postaja** te u **lokalnim dnevnim novinama**.

GT također redovito komunicira s Gradskom upravom i mjesnim odborima te pruža relevantne informacije u slučaju kašnjenja u opskrbi toplinskom energijom i u vezi s planiranim radovima rekonstrukcije. GT također ima službenika za informiranje koji odgovara na upite koje medija i drugih dionika, uključujući potrošače.

D. Planirani informacijski i komunikacijski aranžmani

Komunikacijska strategija GT-a

U svrhu promicanja planiranih aktivnosti revitalizacije vrelovodne mreže, GT je izradilo Komunikacijsku strategiju s Komunikacijskim planom u suradnji s odabranom tvrtkom za komunikaciju s dionicima i vidljivost Projekta (Mediahint d.o.o.). Cilj Strategije je "podizanje svijesti o značaju Projekta među ciljnim skupinama".

Strategijom je predviđena provedba sljedećih promotivnih aktivnosti koje će se provoditi do završetka raddevinskih aktivnosti:

- informiranje javnosti putem lokalnih i nacionalnih medija (radio, TV, novine) i interneta,
- informiranje javnosti putem promotivnih materijala (plakati, leci, plakati postavljeni diljem grada, info-paneli/plakati postavljeni na gradilištima) i
- organiziranje javnih događanja.

Dokumenti koji će se objaviti

GT namjerava objaviti sljedeće dokumente:

- Ovaj Plan uključivanja dionika;
- Obrazac za pritužbe javnosti (Dodatak 1);
- Netehnički sažetak projekta;
- Promotivni materijali o Projektu (koji sadrže opis planiranih projektnih aktivnosti i mehanizam za pritužbe s kontakt brojevima za pritužbe), naročito info-paneli na gradilištima i plakati postavljeni diljem grada.

Dokumenti će biti javno dostupni na hrvatskom i engleskom jeziku u elektroničkim i tiskanim oblicima na:

	Web stranica	Adresa
Gradska toplana	www.gradska-toplana.hr	Tina Ujevića 7, 47000 Karlovac
Grad Karlovac	www.karlovac.hr	Banjavčičeva 9, 47000 Karlovac
Ured EBRD-a u Zagrebu	www.ebrd.com	Miramarska 23, 10000 Zagreb

Planirane javne konzultacije

Nakon objave gore navedenih dokumenata, JPP će zakazati i održati javne konzultativne sastanke u 5 gradskih četvrti (Banija, Rakovac, Novi Centar, Luščić i Grabrik) kako bi predstavilo projektne dokumente i aktivnosti te dobilo povratne informacije od lokalnih dionika. JPP će obavijestiti sve dionike o točnom datumu, vremenu i mjestu održavanja sastanaka, najmanje 7 dana unaprijed (a po mogućnosti 2 tjedna) kako bi se omogućilo dovoljno vremena za uvid javnosti u dokumente, putem sljedećih kanala:

- službene web stranice GT i Grada,
- panoji, plakati i leci,
- lokalne radijske i TV postaje,
- lokalne novine u Karlovcu.

Sudionici će na sastancima moći iznijeti svoja mišljenja i primjedbe u vezi s Projektom, kao i predložiti moguća rješenja za postavljena pitanja. Zaključci sastanaka bit će usuglašeni tijekom sastanaka i zabilježeni. Sve opravdane primjedbe i prijedlozi razmotrit će se i na odgovarajući način obraditi.

Osim toga, pojedinačni konzultativni sastanci za određena pitanja mogu se organizirati na inicijativu JPP-a ili bilo koje skupine/pojedinaca. Javnost će unaprijed biti obaviještena o takvoj prilici putem promotivnih dokumenata koji će sadržavati informacije o kontaktima o pritužbama/upitima.

Razmatranja o Covid-19

Kako je definirano u Bilješci o uključivanju dionika koju je EBRD objavio u travnju 2020., projekti koje financira EBRD moraju uzeti u obzir obvezna nacionalna ograničenja i mjere ograničavanja socijalnih kontakata povezane s COVID-19 te razviti alternativne planove za otkrivanje informacija i sudjelovanje dionika.³

U skladu s tim, u ovom Planu su uključene alternativne metode sudjelovanja uzimajući u obzir dostupnost pristupa internetskim uslugama i osiguravajući pristup ranjivim skupinama. Metode uključivanja dodane su u Tablicu 1 nastavku.

E. Utvrđeni dionici i posebni komunikacijski zahtjevi

Popis utvrđenih dionika i posebni komunikacijski zahtjevi navedeni su u Tablici 1 u nastavku. *Tablica 1*

Prijedlozi za poboljšanje predloženih komunikacijskih metoda su dobrodošli i mogu se poslati osobi za kontakt čiji su podaci navedeni u poglavlju 5 ovog Plana.5

Tablica 1: Analiza dionika i zahtjevi za komunikaciju

Identificirani dionici	Posebna pitanja ili interesi	Metode komunikacije i angažmana	Informacije koje treba otkriti	Vremenski okvir	Odgovornost
Lokalno stanovništvo i poduzeća u području Projekta	Građevinske aktivnosti i aktivnosti održavanja koje mogu uzrokovati smetnje lokalnom stanovništvu (buka, prašina, ograničenja pristupa)	• Javni konsultativni sastanci • Medijska priopćenja • Web stranica i kanali društvenih medija GT-a • Info-paneli postavljeni na gradilištima	• Informacije o opsegu, vremenu i trajanju planiranih radova te svim očekivanim zastojsima i smetnjama • Pravovremene informacije o svim očekivanim prekidima u opskrbi toplinskom energijom (i	• Tijekom predgradnje, izgradnje i operativne faze, a najmanje dva tjedna prije početka bilo kakvih građevinskih radova ili	JPP

3 Izvor: <https://www.ebrd.com/documents/environment/ebd-covid19-briefing-note-stakeholder-angažman.pdf?blobnocache=true>

Identificirani dionici	Posebna pitanja ili interesi	Metode komunikacije i angažmana	Informacije koje treba otkriti	Vremenski okvir	Odgovornost
	Pouzdanost opskrbe toplinskom energijom tijekom faze rada	- Plakati - Leci - Mehanizam za pritužbe javnosti (dostupan na gradilištima)	očekivanom trajanju takvih prekida) tijekom faze rada Plan uključivanja dionika, Netehnički sažetak i obrazac za pritužbe	radova na održavanju	
Ranjive kategorije stanovnika Karlovca (osobe s invaliditetom, osobe sa smanjenom pokretljivošću, pješaci, biciklisti, starije osobe i djeca)	Bojazni u vezi sa sigurnošću i pristupom za ranjive kategorije	- Odvojeni sastanci s predstavnicima stanovnika koji žive u tri velike stambene zgrade u blizini planiranog područja radova na revitalizaciji vrelovoda, a kako bi se utvrdile potrebe ranjivih skupina poput starijih osoba ili osoba s invaliditetom - Komunikacija s klubom biciklista u Karlovcu kako bi se razgovaralo o većim biciklističkim manifestacijama koje su planirane u gradu i zatražilo od kluba da obavijesti svoje članove o projektnim aktivnostima - Službena obavijest ravnateljima škole u urbanoj zoni Karlovca o radovima, s molbom za informiranje djece o sigurnosnim aspektima - Posjete školama smještenim u urbanoj zoni Karlovca kako bi se predstavili sigurnosni aspekti Projekta	- Informacije o uređenju prometa i sigurnosnim pitanjima tijekom izgradnje/održavanja - Informacije o opsegu, vremenu i trajanju planiranih radova te svim očekivanim zastojsima i smetnjama	Tijekom predgradnje, izgradnje i operativne faze, a najmanje dva tjedna prije početka bilo kakvih građevinskih radova ili radova na održavanju	JPP

Identificirani dionici	Posebna pitanja ili interesi	Metode komunikacije i angažmana	Informacije koje treba otkriti	Vremenski okvir	Odgovornost
Svećenici i posjetitelji Franjevačkog samostana i župe Presvetog Trojstva	Građevinske aktivnosti koje mogu uzrokovati ograničenja pristupa crkvi zbog blizine planiranih radova na rekonstrukciji vrelovoda, kao i bojazni za zdravlje i sigurnost zbog buke ili prašine tijekom izgradnje	- Izravna komunikacija s crkvom putem individualnog sastanka (licem u lice ili telefon) - Info-paneli postavljeni na gradilištima - Plakat na ulazu u crkvu - Mehanizam za pritužbe	- Informacije o opsegu, vremenu i trajanju planiranih radova posjetiteljima crkve - Plan uključivanja dionika, Netehnički sažetak i obrazac za pritužbe	Tijekom predgradnje i faze izgradnje	JPP
Ranjiva kućanstva na koja može utjecati povećanje cijena (kućanstva sa starijim licima, siromašna kućanstva)	Povećanje troškova grijanja uslijed provedbe Projekta	- Informacije koje se šalju poštom uz mjesečne račune (uključujući informacije o mehanizmu za pritužbe) - Javni konsultativni sastanci, kao i odvojeni sastanci/posjete po potrebi - Mehanizam za pritužbe - Ankete - Medijska priopćenja - Web stranica i kanali društvenih medija GT-a i Grada - Radijski i TV kanali	- Kako se određuju tarife - Informacije o svim planiranim izmjenama tarifa - Informacije o programima subvencioniranja (uvjeti programa, korisnici programa, kontaktne točke za informacije o programima)	Prije bilo kakvog povećanja cijena	JPP
Zainteresirane nevladine organizacije Napomena: Tijekom pripreme ovog Plana nisu utvrđene zainteresirane nevladine organizacije, ali sve organizacije zainteresirane za Projekt mogu poslati svoje podatke za kontakt JPP-u kako bi bile uključene kao dionik i izravno obaviještene o	Zaštita okoliša i zdravlja ljudi	- Javni konsultativni sastanci - Medijska priopćenja - Web stranica i kanali društvenih medija GT-a - Info-paneli postavljeni na gradilištima - Plakati - Leci	- Informacije o učincima Projekta i definiranim mjerama za ublažavanje svih štetnih učinaka - Plan uključivanja dionika, Netehnički sažetak i obrazac za pritužbe	Tijekom predgradnje, izgradnje i operativne faze	JPP

Identificirani dionici	Posebna pitanja ili interesi	Metode komunikacije i angažmana	Informacije koje treba otkriti	Vremenski okvir	Odgovornost
dešavanjima na Projektu					
Relevantna tijela nacionalne i lokalne samouprave, uključujući: - Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja - Hrvatske vode - Ministarstvo prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine - Hrvatska energetska regulatorna agencija - Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike - Tijela za kulturnu baštinu - Inspeksijska tijela - Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova Europske unije - Središnja agencija za financiranje i ugovaranje - ITU Ured Grada Karlovca (lokalna samouprava)	Izdavanje dozvola, suglasnosti i mišljenja u skladu s nacionalnim zakonodavstvom, kontrola usklađenosti s nacionalnim zakonodavstvom Kontrola provedbe Projekta za sve aspekte, kao što su: financijski aranžmani i prihvatljivost troškova; kvaliteta radova; zaštita okoliša i baštine te Komunikacijska strategija i vidljivost Projekta.	- Službeni komunikacijski kanali - Konzultacije s relevantnim državnim tijelima u vezi s projektnim aktivnostima u okviru postupaka izdavanja dozvola - Izvrješćivanje i praćenje na temelju zahtjeva nacionalnog zakonodavstva - Ublažavanje rizika na temelju Plana upravljanja projektom i Komunikacijske strategije	Informacije o projektnim aktivnostima, postupku izdavanja dozvola, drugim zahtjevima nacionalne legislative, izvješća o praćenju/auditu, Plan upravljanja projektom, Komunikacijska strategija, druge relevantne informacije	Tijekom predgradnje, izgradnje i operative faze	JPP
Zaposlenici GT-a	Uključenost u planiranje i provedbu Projekta, prava radnika i uvjeti rada	- Interni komunikacijski kanali GT-a - Mehanizam za pritužbe radnika	Pružanje informacija o planiranim projektnim aktivnostima, informacije o mehanizmu za pritužbe radnika i politikama ljudskih sresursa	Tijekom predgradnje, izgradnje i operative faze	JPP, voditelj/ica odjela ljudskih resursa u GT, osoba zadužena za zaštitu dostojanstva zaposlenika

Identificirani dionici	Posebna pitanja ili interesi	Metode komunikacije i angažmana	Informacije koje treba otkriti	Vremenski okvir	Odgovornost
Izvođači ili podizvođači za izgradnju i nadzor, te njihovi zaposlenici	Zdravlje i sigurnost kao i uvjeti rada tijekom izgradnje	• Informacije putem natječajnog postupka i ugovora • Komunikacija putem nadzornih inženjera • Komunikacija na gradilištima o zdravstvenim i sigurnosnim temama • Mjesečna izvješća o tijeku radova koje izvođači trebaju podnijeti tijekom građevinskih radova • Treninzi i uvođenje u posao prije početka radova • Mehanizam za pritužbe radnika	Projektni kodeks ponašanja (uključujući rodno zasnovano nasilje i uznemiravanje) i propisi o sigurnosti i zdravlju na radu, zaštiti okoliša, informacije o mehanizmu za pritužbe radnika	Tijekom predgradnje i gradnje	JPP

5. UPRAVLJANJE PRITUŽBAMA

JPP će uspostaviti Registar pritužbi za Projekt i obavijestiti će sve dionike o mehanizmu za pritužbe priopćavanjem dostupnosti ovog registra, njegove funkcije, osoba za kontakt i postupaka podnošenja pritužbe u projektnom području. **Obrazac za pritužbe (Dodatak 1)** dio je projektne dokumentacije koja će se objaviti [Dodatak 1](#).

Svi **komentari ili nedoumice mogu se predati JPP** usmeno (osobno ili telefonom) ili u pisanom obliku ispunjavanjem Obrasca za pritužbe (koji se može dostaviti osobnom dostavom, poštom, telefaksom ili e-poštom na dole navedenu adresu/broj), bez ikakvih troškova za podnositelja pritužbe. Pritužbe se također mogu podnijeti anonimno ili bez upotrebe obrasca.

Nakon početka gradnje, **Obrazac za pritužbe može se predati i izravno izvođaču** za građevinske radove, koji će sve takve zaprimljene pritužbe/primjedbe proslijediti JPP-u bez odgode kako bi se GT-u omogućilo daljnje rješavanje pritužbi/komentara (tj. evidentiranje, potvrđivanje i odgovor na pritužbu u dole definiranim rokovima). Izvođač je dužan predati obrazac, objasniti mehanizam pritužbe dotičnim građanima i proslijediti ispunjeni obrazac GT-u. **Letak koji se odnosi na mehanizam za pritužbe bit će obješen na info-ploču na gradilištu kako bi u svakom trenutku bio javno dostupan.**

Sve pritužbe će JPP zabilježiti u Registru pritužbi i dodijeliti im broj, a **potvrdit će prijem svake pritužbe u roku od 5 kalendarskih dana**. Registar će imati sve potrebne elemente za raščlanjivanje pritužbe prema spolu osobe koja je prijavljuje, kao i prema vrsti pritužbe. Svaka pritužba bit će zabilježena u Registru sa sljedećim podacima:

- opis pritužbe,
- datum primitka pritužbe i datum slanja potvrde o primitku podnositelju pritužbe,
- opis poduzetih mjera (istraga, korektivne mjere, preventivne mjere) i
- datum rješavanja i zaključenja /davanja povratnih informacija podnositelju pritužbe.

Ako pritužba/pritužba nije dovoljno jasna, JPP će pomoći u oblikovanju/prekrajanju pritužbe kako bi ista postala jasna, u svrhu informirane odluke JPP-a, a u najboljem interesu osoba na koje utječe Projekt.

JPP će uložiti sve razumne napore kako bi riješilo pritužbu nakon slanja potvrde o prijemu pritužbe. Ako JPP ne bude u mogućnosti riješiti problem neposrednim korektivnim mjerama, utvrdit će se dugoročna korektivna mjera. **Podnositelj pritužbe bit će obaviješten o predloženoj korektivnoj radnji i daljnjem postupanju po korektivnim mjerama u roku od 14 kalendarskih dana** nakon potvrde pritužbe. Preventivne mjere utvrdit će se i provesti s ciljem sprečavanja ponavljanja istog problema u budućnosti; takve preventivne mjere će se također priopćiti podnositelju pritužbe. Tijekom postupka obavješćivanja podnositelja pritužbe o predloženoj tužbi, JPP će potvrditi zadovoljstvo podnositelja pritužbe putem obrasca za zatvaranje pritužbe za sve riješene pritužbe, a koji trebaju potpisati podnositelj pritužbe i GT kako bi se potvrdilo njihovo obostrano zadovoljstvo. GT će uložiti razumne napore da ponovno kontaktira podnositelja pritužbe i provjeri uspješnu provedbu mjere.

Ako JPP nije u mogućnosti riješiti određeno pitanje postavljeno putem mehanizma za pritužbe ili ako nije potrebno djelovanje, pružit će detaljno objašnjenje /obrazloženje zašto to pitanje nije riješeno. Odgovor će sadržavati i objašnjenje o tome kako osoba/organizacija koja je podnijela pritužbu može postupiti s pritužbom u slučaju da ishod nije zadovoljavajući. Daljnja razina rješavanja pritužbi (izvan nadležnosti JPP-a) i ovisno o problemu bila bi:

- Služba za ITU mehanizam Grada Karlovca;
- Državni inspekcijski ured;
- Ministarstvo gospodarstva (Ministarstvo rada);

- Ministarstvo zaštite okoliša;
- Državni institut za zaštitu kulturne baštine;
- Vladina agencija za ravnopravnost spolova;
- Gospodarska komora (Ured za posredovanje) za poslovne sporove.

Za sve pritužbe vezane za **rodno uvjetovano nasilje i uznemiravanje**, JPP će također uključiti u rješavanje pritužbi službenika GT-a za zaštitu dostojanstva radnika (kao i službenika izvođača za zaštitu dostojanstva radnika ako je primjenjivo). Podaci o takvim pritužbama bit će strogo povjerljivi, te će se rješavati na odgovarajući i siguran način.

Podnositelji pritužbi u svakom trenutku mogu tražiti druge pravne lijekove u skladu s pravnim okvirom Republike Hrvatske, uključujući i kroz sudske postupke.

Radnicima je dostupan poseban mehanizam za pritužbe.

Kontakt podaci za upite i pritužbe:

*Gradska toplana d.o.o. Karlovac
N/p: Sanja Felić, JPP/koordinatorica projekta
Adresa: Tina Ujevića 7, 47000 Karlovac
Tel.: 047/411-166*

E-pošta: sanja.felic@gradska-toplana.hr, info@gradska-toplana.hr

6. PRAĆENJE I IZVJEŠĆIVANJE

Rezultati postupka uključivanja dionika bit će uključeni u **izvješća o praćenju koja će pripremiti JPP i objaviti na internetskim stranici GT-a**. Prvo izvješće izradit će se šest mjeseci nakon početka Projekta, a nastaviti će se na šestomjesečnoj osnovi tijekom građevinskih radova i na godišnjoj razini tijekom održavanja/rada.

Izvješća će sadržavati sljedeće informacije:

- Mjesto i vrijeme održavanja konzultativnih sastanaka i drugih vrsta aktivnosti uključivanja dionika, s informacijama o broju sudionika (po spolu);
- Pitanja i nedoumice iznesene tijekom konzultativnih sastanaka (po spolu dionika koji su izrazili određenu zabrinutost) i informacije o tome kako je JPP uzeo u obzir ta pitanja;
- Broj i vrste pritužbi (s podacima o spolu podnositelja pritužbi, ako je poznato) u izvještajnom razdoblju, s naznakom otvorenih, riješenih i zatvorenih pritužbi te jesu li zatvorene u rokovima navedenima u mehanizmu za pritužbe.

Spomenuta izvješća će također biti poslana EBRD-u. Osim toga, JPP će EBRD-u podnositi Godišnja okolišna i društvena izvješća sa sažetim učincima na okoliš i društvo, zdravlje i sigurnost, kao i informacijama o provedenim aktivnostima objavljivanja informacija/dokumenata, konzultacija i provedbe mehanizma za pritužbe.

JPP će biti odgovoran za praćenje svih aktivnosti uključivanja dionika, osiguravanje provedbe i ažuriranja ovog Plana, te izvješćivanje EBRD-a.

7. DODACI

Dodatak 1.: Obrazac za pritužbu

Referentni broj	
Puno ime i prezime (neobavezno) - Želim anonimno uložiti pritužbu. - Molim vas da ne otkrijete moj identitet bez mog pristanka.	
Podaci za kontakt Označite kako želite da vas kontaktiramo (pošta, telefon, e-mail).	Poštom: Navedite poštansku adresu: _____ Telefonom: _____ E-poštom: _____
Preferirani jezik komunikacije	- Hrvatski - Drugo _____
Opis incidenta za pritužbu	Šta se dogodilo? Gdje se to dogodilo? Kome se to dogodilo? Što je rezultat problema?
Datum incidenta / Pritužba	
	- Jednokratni incident/pritužba (datum _____) - Dogodilo se više puta (koliko puta? _____) - U tijeku (problem je trenutno aktuelan)
Što biste željeli da se dogodi?	

Potpis: _____

Datum: _____

Molimo vratite ovaj obrazac na:
 Gradska toplana d.o.o. Karlovac
 N/p: Sanja Felić, JPP/koordinatorica projekta
 Adresa: Tina Ujevića 7, 47000 Karlovac
 Tel: 047/411-166
 E-pošta: sanja.felic@gradska-toplana.hr, info@gradska-toplana.hr