



Finansirano u okviru posebnog sporazuma o dodjeli bespovratnih sredstava br. 2018 / 402-850 iz Višekorisničkog programa EU IPA II za Albaniju, Bosnu i Hercegovinu, Sjevernu Makedoniju, Kosovo *, Crnu Goru i Srbiju

Investicijski okvir za Zapadni Balkan Instrument za infrastrukturne projekte Tehnička pomoć 8 (IPF 8)

TA2018148R0 IPA

Mediteranski koridor CVC, Bosna i Hercegovina – cestovna povezanost sa Hrvatskom, poddionica: Konjic (Ovčari) – tunel Prenj – Mostar sjever

Analiza neusklađenosti i Paket dokumentacije za objavljivanje iz Studije procjene utjecaja na okoliš i društvo (SPUOD)

WB20-BiH-TRA-02 komponenta 1

Knjiga 6: Plan uključivanja interesnih grupa

Decembar 2025.

Investicijski okvir za Zapadni Balkan (WBIF)

Instrument za infrastrukturne projekte

Tehnička pomoć 8 (IPF 8)

Infrastruktura: energija, okoliš, društvena, transportna i digitalna ekonomija

TA2018148 R0 IPA

Knjiga 6: Plan uključivanja interesnih grupa

Decembar 2025. godine

Instrument za infrastrukturne projekte (IPF) je instrument tehničke pomoći Investicijskog okvira za Zapadni Balkan (WBIF) koji je zajednička inicijativa Europske unije, međunarodnih finansijskih institucija, bilateralnih donatora i vlada Zapadnog Balkana, a podržava društveno-ekonomski razvoj i pristupanje EU širom Zapadnog Balkana pružanjem finansijske i tehničke pomoći za strateška infrastrukturna ulaganja. Ova tehnička pomoć finansira se iz EU fondova.

Izjava o odricanju odgovornosti: Autori preuzimaju punu odgovornost za sadržaj ovog izvještaja. Iznesena mišljenja ne odražavaju nužno stav Europske unije ili Europske investicione banke.

BR. PROJEKTA BR. DOKUMENTA.

WB20-BIH-TRA-02

VERZIJA	DATUM	OPIS	PRIPREMIO	PROVJERIO	ODOBRIO
1	17/09/2021	Plan uključivanja interesnih grupa	Tim eksperata	Irem Silajdžić Konstantin Siderovski	Richard Thadani
2	21/11/2022	Plan uključivanja interesnih grupa	Tim eksperata	Irem Silajdžić	Richard Thadani
3	03/03/2023	Plan uključivanja interesnih grupa	Tim eksperata	Irem Silajdžić	Richard Thadani
4	10/10/2023	Plan uključivanja interesnih grupa	Tim eksperata	Irem Silajdžić	Richard Thadani
5	06/01/2025	Plan uključivanja interesnih grupa	Tim eksperata	Irem Silajdžić	Richard Thadani
6	01/08/2025	Plan uključivanja interesnih grupa	Tim eksperata	Irem Silajdžić	Richard Thadani
7	31/12/2025	Plan uključivanja interesnih grupa	Tim eksperata	Irem Silajdžić	Richard Thadani

SADRŽAJ

1	Uvod	6
1.1	Opis i kontekst Projekta	6
1.2	Cilj i opseg Plana uključivanja interesnih grupa	7
2	Propisani uslovi za uključivanje interesnih grupa	9
2.1	Zahtjevi domaćeg zakonodavstva	9
2.2	EBRD zahtjevi	10
2.3	EIB zahtjevi	11
2.4	Ključne razlike između domaćeg pravnog okvira i zahtjeva zajmodavca	12
3	Dosadašnje aktivnosti uključivanja interesnih grupa	13
4	Identifikacija interesnih grupa	19
5	Program uključenja interesnih grupa	22
5.1	Uvod	22
5.2	Odgovornost za provedbu Plana uključivanja interesnih grupa	22
5.3	Dostupni komunikacijski alati i resursi	23
5.4	Planirana rješenja za davanje informacija i komunikaciju	24
5.5	Ciljevi i pristupi konsultacija i uključivanja	27
6	Žalbeni mehanizam	38
7	Monitoring i izvještavanje	44

PRILOZI

Prilog 1: Obrazac za pritužbe	45
Prilog 2: Tekst za letak za pritužbe	46
Prilog 3: Registar žalbi na projekat – Šablon	49
Prilog 4: Dijagram za obradu pritužbi	50
Prilog 5: Registar internih interesnih grupa - Šablon	51

Popis skraćenica

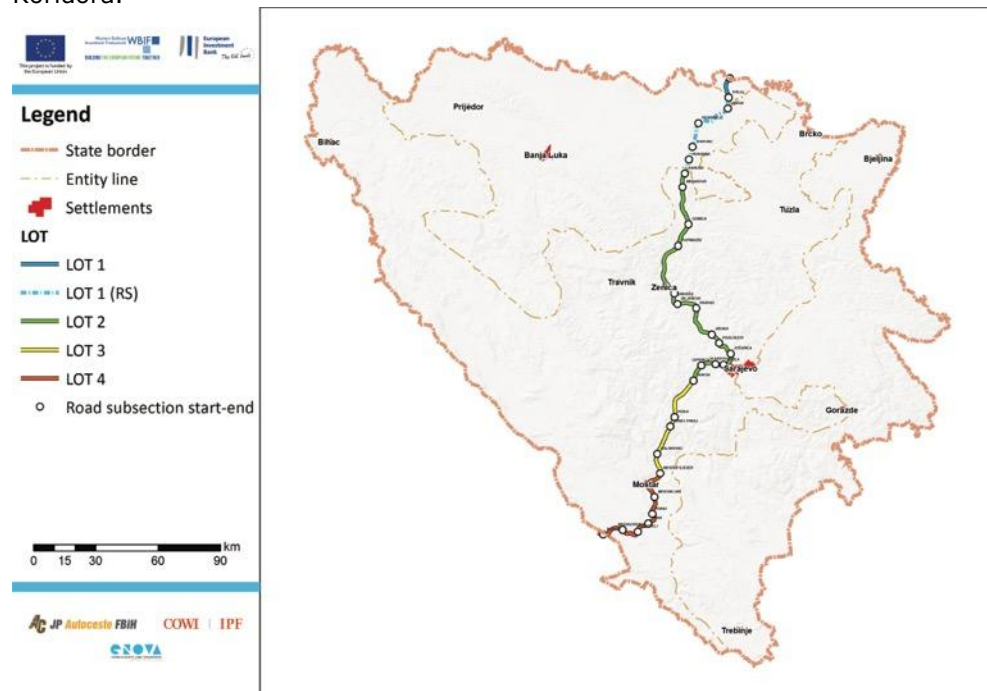
Skraćenica	Značenje
BiH	Bosna i Hercegovina
DG MOVE	Glavna uprava EU za mobilnost i promet
DG NEAR	Glavna uprava EU za susjedsku politiku i pregovore o proširenju
EBRD	Evropska banka za obnovu i razvoj
EIB	Evropska investiciona banka
EU	Evropska unija
FBiH	Federacija Bosne i Hercegovine
FMOIT	Federalno ministarstvo za okoliš i turizam
FMPP	Federalno ministarstvo prostornog planiranja
HNK	Hercegovačko-neretvanski kanton
JIP	Jedinica za implementaciju projekta
JPAC	JP Autoceste Federacije BiH
MFTBiH	Ministarstvo finansija i trezora BiH
MKPBiH	Ministarstvo komunikacija i prometa BiH
MPKFBiH	Ministarstvo prometa i komunikacija FBiH
MZ	Mjesna zajednica
NIPAC	Koordinator Nacionalnog instrumenta za pretpristupnu moć
NTS	Netehnički sažetak
NVO	Nevladina organizacija
OOIP	Okvir za otkup zemljišta i preseljenje
OPP	Osobe pogođene projektom
POZP	Plan za otkup zemljišta i preseljenje
PZ	Provedbeni zahtjev
SPUOD	Studija procjena utjecaja na okoliš i društvo
SUO	Studija utjecaja na okoliš

1 Uvod

1.1 Opis i kontekst Projekta

JP Autoceste Federacije Bosne i Hercegovine ("JPAC") je javno preduzeće u Federaciji Bosne i Hercegovine (FBiH) zaduženo za upravljanje izgradnjom, upravljanjem i održavanjem autocesta u FBiH. Jedan od ključnih projekata JPAC-a je izgradnja autoceste koja je dio Transevropskog koridora Vc koji povezuje Budimpeštu (Mađarska) i Luku Ploče (Hrvatska). Ukupna dužina Koridora Vc u FBiH je oko 335 km. Preko 100 km autoputa je već izgrađeno i u funkciji.

Trasa Koridora je podijeljena na četiri LOT-a, kao što je prikazano na Slici 1 ispod. Poddionica Konjic (Ovčari)-Tunel Prenj-Mostar sjever pripada LOT-u 3 Koridora.



Slika 1: LOT-ovi Koridora Vc u Bosni i Hercegovini

Evropska banka za obnovu i razvoj („EBRD“) kao vodeća finansijska institucija i Evropska investiciona banka („EIB“) kao sufinansijer (zajedno: Zajmodavci) razmatraju finansiranje izgradnje nove poddionice autoputa: Konjic (Ovčari)-Prenj Tunel-Mostar sjever na Koridoru Vc ("Projekt").

Ova poddionica autoceste dalje je podijeljena i bit će projektovana i izgrađena prema tri odvojena ugovora, kako slijedi:

- > Konjic (Ovčari)-Tunel Prenj, dužine=11,50 km
- > Tunel Prenj, dužine=10,16 km + 1,20 km ceste prije tunela
- > Tunel Prenj-Mostar sjever, dužine=12,40 km.

Ukupna dužina poddionice Konjic (Ovčari) - Mostar Sjever iznosi 35,26 km.

Dodatno, južni priključak na magistralni put M17, koji ima ulogu obilaznice oko gradskog područja Konjica (u daljem tekstu: Obilaznica Konjic), povezat će autoput kod petlje Ovčari sa magistralnim putem M17 za Jablanicu. Ova obilaznica će omogućiti da saobraćaj sa magistralnog puta M17 direktno pristupi autoputu bez ulaska u urbano područje Konjica.

Projekat je kategorisan pod kategoriju "A" u skladu s Okolišnom i društvenom politikom EBRD-a (2019)¹, a takvi projekti zahtijevaju formaliziranu i participativnu procjenu utjecaja na okoliš i društvo uz proces objavljivanja i konsultacija. Više informacija je dostupno u EBRD-ovoj Politici pristupa informacijama i Direktivi o pristupu informacijama².

Sveobuhvatan opis cjelokupne trase sa detaljnim mapama koje prikazuju područje Projekta dat je u Knjizi 1: Izvještaj o procjeni utjecaja na okoliš i društvo (Poglavlja 1-5: Uvodna poglavlja).

1.2 Cilj i opseg Plana uključivanja interesnih grupa

Ovaj Plan uključivanja interesnih grupa (Plan) izradio je JPAC kako bi se ostvarilo otvoreno i transparentno uključivanje i komunikacija između JPAC i ostalih zainteresiranih i pogođenih strana tokom cijelog trajanja Projekta.

Cilj ovog Plana je da unaprijedi i olakša postupak odlučivanja u vezi sa Projektom i omogući pravovremeno aktivno učešće svih interesnih grupa, te da im osigura mogućnost da izraze svoje mišljenje i pitanja od značaja koja mogu utjecati na projektne odluke. Shodno tome, cilj Plana je da unaprijedi uključivanje interesnih grupa tokom cijelog trajanja Projekta, kao i da se takvo uključivanje provede u skladu sa zakonima FBiH, kao i zahtjevima EBRD-a i EIB-a.

¹ Prema EBRD-u, projekat se svrstava u A kategoriju, ukoliko bi mogao rezultirati potencijalno značajnim okolišnim i/ili društvenim utjecajima, uključujući izravne i kumulativne okolišne i društvene utjecaje, koji su novi i dodatni i koji se za vrijeme kategorizacije ne mogu lako identifikovati ili procijeniti. Okolišna i društvena politika EBRD-a dostupna na: <https://www.ebrd.com/news/publications/policies/environmental-and-social-policy-esp.html>

² Politika pristupa informacijama EBRD-a i Direktiva o pristupu informacijama dostupna na: <https://www.ebrd.com/what-we-do/strategies-and-policies/access-to-information-policy.html>

Ovaj Plan je javni dokument koji će JPAC ažurirati u ključnim tačkama promjena u projektnim aktivnostima u odnosu na ono što je poznato u ovoj fazi projekta ili u slučaju bilo kakvih novosti u pogledu obima projekta, ali najmanje jednom svake dvije godine, kako bi pružao informacije o kontinuiranom uključivanju interesnih grupa kroz različite faze razvoja projekta.

2 Regulatorni zahtjevi za uključivanje interesnih grupa

2.1 Zahtjevi domaćeg zakonodavstva

Kao javno preduzeće, JPAC je dužan primjenjivati odredbe *Zakona o slobodi pristupa informacijama u FBiH*³, tj. **omogućiti pristup informacijama svim interesnim grupama**, uključujući svako fizičko ili pravno lice. U okviru svojih mogućnosti, dužan je da primjenjuje sve potrebne mjere za pružanje pomoći fizičkim ili pravnim licima koja traže ostvarenje svojih prava. JPAC na svojoj web stranici⁴ ima poseban dio sa objavljenim uputama za pristup informacijama i obrazac zahtjeva za pristup informacijama.

Također je JPAC obavezan, u skladu sa *Zakonom o javnim preduzećima u FBiH*⁵, da djeluje u skladu sa **principom slobodnog pristupa informacijama** i javno objavljuje na svojoj web stranici sve informacije u vezi sa svojim radom, organizacijom i finansijskim upravljanjem.

Pored toga, *Zakonom o zaštiti okoliša FBiH*⁶ propisano je da svako fizičko i pravno lice moraju imati **odgovarajući pristup informacijama koje se odnose na okoliš**, a kojima raspolažu organi uprave, uključujući i informacije o opasnim materijama i aktivnostima u njihovim zajednicama, te da im mora biti omogućeno učešće u procesu donošenja odluka. Ovim zakonom se uređuje i postupak izrade Studije utjecaja na okoliš (SUO) i propisuje da **se javna rasprava mora organizovati za projekte koji zahtijevaju SUO**. SUO mora biti dostupna javnosti, a primjerak se šalje nadležnim organima i drugim interesnim grupama u roku od 30 dana za dostavljanje komentara, nakon čega se organizuje javna rasprava, a javnost se poziva putem štampanih (ili elektronskih) medija / radija / TV-a, najmanje 15 dana unaprijed. Javni prijedlozi i komentari mogu se dostaviti Federalnom ministarstvu okoliša i turizma u pisanoj formi u roku od 15 dana od dana javne rasprave. Okolišna dozvola (OD) se izdaje nakon revizije SUO i uzimanja u obzir svih relevantnih komentara primljenih od interesnih grupa.

U skladu sa *Uredbom o jedinstvenoj metodologiji za izradu dokumenata prostornog uređenja*⁷, **uključivanje javnosti se mora obezbijediti u svim fazama pripreme i izrade dokumenata prostornog uređenja**. Nosioци pripreme su obavezni izraditi Program uključivanja javnosti, kojim se precizno definišu načini uključivanja javnosti u svim fazama. Nadalje, dokumentacija

³ „Službene novine FBiH“, br. 32/01

⁴ <https://www.jpautoceste.ba/pravo-na-pristup-informacijama/>

⁵ „Službene novine FBiH“, br. 81/08

⁶ „Službene novine FBiH“, br. 15/21

⁷ „Službene novine FBiH“, br. 63/04, 50/07 i 84/10

prostornog uređenja mora sadržavati dokaz o provedenom postupku javnih konsultacija, kao što su zapisnici sa javnih rasprava itd.

Proces javnih konsultacija u skladu sa zahtjevima prostornog planiranja opisan je u Poglavlju 3 (Dosadašnje aktivnosti uključivanja interesnih grupa).

Strateške procjene utjecaja na okoliš za takve planske dokumente se ne provode, jer pravni okvir još nije dovoljno izrađen.

Pored toga, prema *Zakonu o prostornom uređenju i korištenju zemljišta na nivou FBiH*⁸, prije izdavanja građevinskih dozvola, Federalno ministarstvo prostornog uređenja mora omogućiti **javni pristup Glavnom projektu** i obavijestiti javnost putem javnih oglasa. Javnosti je omogućeno 15 dana za podnošenje komentara.

Nadalje, Bosna i Hercegovina je 2008. godine pristupila **Aarhuskoj konvenciji o pristupu informacijama, učešću javnosti u odlučivanju i pristupu pravosuđu u okolišnim pitanjima**. Aarhuska konvencija garantuje javnosti prava u vezi sa pristupom informacijama, sudjelovanju javnosti i pristupom pravosuđu tokom procesa donošenja odluka od strane organa javne vlasti u vezi sa okolišem na lokalnom, državnom i prekograničnom nivou. Član 2I Konvencije propisuje da se Konvencija odnosi ne samo na organe vlasti na svim nivoima, već i na sva „druga fizička i pravna lica koja imaju javne odgovornosti ili funkcije, ili pružaju javne usluge, u vezi s okolišem, pod kontrolom [tijela vlasti].“ U skladu s Konvencijom, JPAC je obavezan da:

- > **odgovara na zahtjeve javnosti za pribavljanje okolišnih informacija** (bilo koji član javnosti može zahtijevati informacije, bez obzira na državljanstvo, nacionalnost ili mjesto boravka);
- > **redovno prikuplja i javno objavljuje okolišne informacije** i obavještava javnost da su informacije dostupne; obezbjeđuje informacije u vanrednim situacijama.

2.2 EBRD zahtjevi

EBRD je u svojoj Okolišnoj i društvenoj politici 2019. godine usvojio sveobuhvatan niz konkretnih Provedbenih zahtjeva (PZ) koje projekti trebaju ispuniti. Naročito, PZ 10 (*Objavljivanje informacija i uključivanje interesnih grupa*) EBRD Okolišne i društvene politike (ODP) naglašava važnost javnog i transparentnog angažmana između klijenta, radnika, lokalnih zajednica koje su neposredno pogođene projektom i drugih interesnih grupa, kao ključni element dobre međunarodne prakse i društvene odgovornosti. Uključivanje interesnih grupa podrazumijeva utvrđivanje i analizu interesnih grupa, planiranje

⁸ „Službene novine FBiH“, br. 2/06, 72/07, 32/08, 4/10, 13/10 i 45/10

uključivanja interesnih grupa, objavljivanje informacija, konsultacije i učešće, žalbeni mehanizam, te redovno izvještavanje relevantnih interesnih grupa.

U skladu sa PZ 10, klijenti su dužni pripremiti i implementirati Plan uključivanja interesnih grupa koji odgovara prirodi i opsegu rizika, utjecajima i razvojnoj fazi projekta, i provoditi uključivanje interesnih grupa na osnovu osiguranja uvida u blagovremene, relevantne, razumljive i pristupačne informacije lokalnim zajednicama koje su direktno pogođene projektom i drugim relevantnim interesnim grupama sa pristupom pravovremenim, relevantnim, razumljivim i pristupačnim informacijama.

EBRD-ova Okolišna i društvena politika sadrži specifične zahtjeve za objavljivanje i konsultacije za projekte "Kategorije A". Postupak provedbe procjene utjecaja na okoliš i društvo uključuje javno objavljivanje informacija i postupak konsultacija kako je navedeno u PZ 10. U slučajevima kada je dogovorena Akcioni plan za okoliš i društvo između EBRD-a i klijenta, klijent je dužan objaviti taj plan interesnim grupama. Klijent je obavezan držati procjenu utjecaja na okoliš i društvo u javnom domenu tokom cijelog trajanja projekta, ali se isti može povremeno mijenjati, dopunjavati informacijama, ili arhivirati po završetku projekta, uz to da po zahtjevu bude blagovremeno dostupan.

Klijent je u obavezi da podnosi redovne izvještaje interesnim grupama o rezultatima u provedbi okolišne i društvene politike, u vidu zasebne objave, ili na svojoj web stranici. Ovi izvještaji trebaju biti u formatu koji je dostupan zainteresiranim zajednicama i učestalost podnošenja izvještaja treba biti razmjerna pitanjima od važnosti koje postave zainteresirane zajednice, a najmanje na godišnjem nivou.

2.3 EIB zahtjevi

Zahtjevi EIB-a navedeni su u njihovim Okolišnim i društvenim standardima (2022)⁹. Standard 2 o uključivanju interesnih grupa promoviše inkluzivan i sistematičan pristup konstruktivnom uključivanju interesnih grupa. Standard prepoznaje važnost uključivanja interesnih grupa, kao sredstva da se osigura poštovanje prava na: (i) pristup informacijama; (ii) uključivanje javnosti u procese donošenja odluka; i (iii) pristup pravdi.

Standard 2 zahtijeva od promotera projekata sa značajnim okolišnim i/ili društvenim utjecajima i rizicima da obezbijedi efikasan proces uključivanja tako što će ga detaljno planirati i pripremati Plan uključivanja interesnih grupa u ranoj fazi procesa i da traže povratne informacije od interesnih grupa o njegovom sadržaju, uključujući identifikaciju i analizu interesnih grupa i predloženih aktivnosti angažovanja.

9

https://www.eib.org/attachments/publications/eib_environmental_and_social_standards_en.pdf

Nadalje, zahtijeva od promotera da osiguraju pravovremeno otkrivanje informacija i smislene konsultacije kako bi se omogućilo efektivno učešće interesnih grupa.

2.4 Ključne razlike između domaćeg pravnog okvira i zahtjeva zajmodavca

Utvrđene su sljedeće razlike između zakonodavstva BiH i zahtjeva EBRD-a/ EIB-a:

- > EBRD/EIB zahtijevaju izradu Plana uključivanja interesnih grupa, koji će dati upute za objavljivanje projektnih dokumenata i konsultacije s pogođenim osobama i drugim stranama;
- > EBRD/EIB zahtijevaju veoma proaktivan pristup u pribavljanju javnog mišljenja kao i identifikovanju i interakciji sa svim interesnim grupama, za razliku od reaktivnog pristupa, tj. odgovaranja samo na dostavljene komentare/pitanja i zabrinutosti, nakon što su dostavljene;
- > EBRD/EIB zahtijevaju posebnu pažnju u identifikovanju i interakciji s ranjivim grupama;
- > EBRD/EIB, pored domaćih administrativnih i sudskih postupaka za žalbe, zahtijevaju uspostavljanje i provedbu projektnog mehanizma za žalbe (dostupan svim interesnim grupama, uključujući ranjive grupe);
- > Konsultacije sa interesnim grupama, u skladu sa zahtjevima EBRD/EIB, trebale bi trajati tokom cijelog Projekta, za razliku od konsultacija koncentrisanih tokom perioda izdavanja dozvola.

Ovaj Plan je izrađen kako bi se prebrodili gore navedene razlike i kako bi se osiguralo da se projektom na odgovarajući način adresiraju svi zahtjevi EBRD/EIB-a u vezi sa uključivanjem interesnih grupa.

3 Dosadašnje aktivnosti uključivanja interesnih grupa

Tabela ispod sadrži sažetak prethodnih konsultativnih aktivnosti od značaja za ovaj Projekat.

Tabela 2: Sažetak prethodnih konsultacija i aktivnosti uključivanja interesnih grupa

Faza	Sažetak aktivnosti i pitanja od interesa
<p>Javne konsultacije u sklopu postupaka izdavanja okolišnih odobrenja</p>	<p><u>Inicijalne javne konsultacije u vezi sa Preliminarnom SUO</u></p> <p>U 2005. i 2006. godini, FMOIT je organizovao javne konsultacije za Preliminarnu SUO u saradnji sa državnim Ministarstvom saobraćaja i komunikacija. Prema zvaničnom zapisniku sa sastanaka, održani su sljedeći sastanci:</p> <ul style="list-style-type: none"> > u junu 2005. godine u Općini Hadžići u Kantonu Sarajevo (prisustvovalo 33 osobe); Općini Jablanica (prisustvovalo 25 ljudi); Općini Konjic (prisustvovalo 54 osobe); i u Općini Mostar (nema podataka o broju prisutnih), > u septembru 2006. godine u Općini Jablanica (prisustvovalo 63 osobe) i u Općini Konjic (prisustvovalo 30 osoba), te u oktobru 2006. godine u Općini Mostar (prisustvovalo 51 osoba). <p>Ovim konsultacijama je prisustvovao niz predstavnika lokalnih zajednica i nevladinih organizacija. Ključna pitanja i nedoumice o kojima se raspravljalo uključivale su: potrebu uzimanja u obzir zaštite izvorišta i vodozaštitnih zona, utjecaje buke, odlaganje iskopanog materijala, pitanja vezana za trasu i mogućnost negativnih utjecaja na budući Nacionalni park (Prenj, Čvrstica i Čabulja), posebno zbog izuzetne geomorfologije i planine Prenj kao endemskog centra.</p> <p><i>Treba napomenuti da se tada razmatrani projekat dionice Konjic (Ovčari)-Mostar Sjever razlikuje od konačno usvojene trase kroz dolinu rijeke Bijele i 'Tunela Prenj' koju je kasnije 12. februara 2016. godine izabrala Vlada FBiH i koju je odobrio Parlament FBiH. Stoga je 2018. godine održan novi set konsultacija, kako je opisano u nastavku.</i></p> <p><u>Nove javne konsultacije u vezi sa SUO za dionicu autoputa Konjic (Ovčari)-Mostar Sjever</u></p> <p>JPAC je pokrenuo postupak pribavljanja okolišne dozvole za dionicu Konjic (petlja Ovčari)-Mostar Sjever izradom SUO 2016. godine za ovu dionicu, uključujući i Tunel Prenj. SUO je bila javno objavljena 30 dana, a javne rasprave su održane dva puta i organizovane su bile od strane FMOIT-a. Prve su održane u Konjicu 23. aprila 2018. godine, a druge u Mostaru</p>

	<p>30. aprila 2018. godine. Prvom je prisustvovalo 49, a drugom 15 osoba. Nakon javnih rasprava, ostavljeno je dodatno vrijeme za podnošenje komentara javnosti. U ovim konsultacijama je učestvovao niz predstavnika lokalne zajednice i nevladinih organizacija. Ključna pitanja i nedoumice koje su iznesene uključivale su potrebu sprovođenja monitoringa stanja okoliša, zaštite poljoprivrednog zemljišta tokom izgradnje, uzimanja u obzir izvora vode i zaštićenih vrsta masiva Prenj, definisanja mjera za upravljanje saobraćajem itd. Nakon postupka javnih konsultacija, 2018. godine je izmijenjena SUO kako bi se uzeli u obzir pristigli komentari, nakon čega je FMOIT odobrio studiju u decembru 2018. godine.</p> <p>Iako je odobrena lokalna SUO, okolišna dozvola nije izdata. Glavni razlog je tužba Općine Jablanica koja je tražila priključak na autoput koji nije bio predviđen Idejnim projektom. Kantonalni sud u Sarajevu donio je 25.06.2021. godine presudu da se poništava Zaključak FMOIT-a o davanju saglasnosti na SUO i da se postupak procjene utjecaja mora ponovo provesti. Nova studija je trenutno u pripremi.</p>
<p>Javne konsultacije u skladu sa zahtjevima prostornog planiranja</p>	<p><u>Prostorni plan FBiH za period 2008-2028</u></p> <p>Prema izvještaju o obavljenim konsultacijama tokom izrade Prostornog plana FBiH 2008-2028, u Mostaru je u martu 2012. godine organizovana javna rasprava. Dostavljeni komentari vezani za Koridor Vc nisu bila relevantni za ovu dionicu autoceste.</p> <p><u>Prostorni plan za područje od posebnog interesa za FBiH – autocesta na Koridoru Vc</u></p> <p>Organizovane su dvije javne rasprave za Prostorni plan 2011. godine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. javna rasprava u Mostaru u novembru 2011. godine od strane Federalnog ministarstva prostornog uređenja, i 2. javna rasprava u Sarajevu u novembru 2011. godine od strane Parlamenta BiH (Odbor za transport i komunikacije). <p>Zvanični zapisnici sa sastanaka nisu dostupni. Plan je usvojio Parlament FBiH i zvanično je objavljen u decembru 2017. godine. Dug period između javnih rasprava (2011. godine) i usvajanja Plana (2017.) uzrokovan je okolišnim problemima koje su u međuvremenu iznijele općinske/gradske vlasti, kao što je pitanje zaštite planiranog budućeg Nacionalnog parka Prenj-Cvrsnica-Čabulja, uključivanje petlje Konjic i druge izmjene lokalne SUO – <i>pogledati gornju stavku za informacije o odobrenju SUO.</i></p>

	<p><u>Prostorni plan HNK</u></p> <p>U junu 2018. godine Vlada HNK usvojila je Prijedlog Prostornog plana HNK. Prijedlog je bio dostupan javnosti kroz niz javnih rasprava održanih u Stocu, Mostaru i Jablanici u aprilu i maju 2017. godine. Prostorni plan je konačno usvojen 2021. godine. Predstavnici Općine Jablanica su su pokrenuli pitanje priključka na Jablanicu, na što je odgovoreno da je Prostorni plan HNK usklađen sa prostornim planovima FBiH. Treba napomenuti da je Parlament FBiH 2017. godine donio odluku kojom se navodi da se mora obezbijediti priključak za Jablanicu na autocestu, uz modernizaciju dijela postojećeg puta M-17 koji bi išao sjeverno od Jablanice do priključka na autoput.</p>
Zahtjev grada Konjic	<p>Grad Konjic uputio je zahtjev JPAC-u 2005. godine da razmotri dodatnu petlju – priključak za grad Konjic u fazi projektovanja, na lokaciji od rijeke Neretve do lokacije Vrabac, čime bi se obezbijedila obilaznica oko grada, priključak na industrijsku zonu, dobar pristup planini Prenj, Boračkom jezeru, gornjem toku rijeke Neretve sa svim naseljima, planiranom Nacionalnom parku, kao i bolja povezanost sa entitetom RS. JPAC je prihvatio ovaj zahtjev i zatražio od projektanta da razmotri ovu dodatnu petlju u fazi projektovanja. Petlja je shodno tome uključena u projekt 2022. godine.</p>
Konsultacije sa domaćinstvima tokom izrade Studije procjene utjecaja na okoliš i društvo (SPUOD)	<p><u>Socio-ekonomska istraživanja Konsultanta 2021. i 2022. godine</u></p> <p>Socio-ekonomska istraživanja provedena su među 132 domaćinstva koja žive u širem području istraživanja¹⁰ kako bi se prikupila njihova mišljenja o utjecajima Projekta, kao i da bi se dobili konkretni podaci o trenutnim životnim uslovima domaćinstava, uključujući identifikaciju ranjivih kategorija. Njihovi stavovi su uzeti u obzir tokom izrade SPUOD.</p> <p>Gotovo sva (97,7%) anketirana domaćinstva izjavila su da su upoznata sa Projektom, uglavnom putem medija (TV i online mediji) i neformalno preko ostalih lokalnih stanovnika. Dvije trećine (65,1%) ispitanika i ispitanica zadovoljno do sada dobijenim nivoom informacija, 22,7% je djelimično zadovoljno, dok je 10,6% izrazilo potrebu za boljim informisanjem o Projektu kroz organizovane sastanke sa JPAC-om, mjesnim zajednicama i općinama, kao i kroz</p>

¹⁰ To su: 1) naselja kroz koja direktno prolazi autoput (Ovčari, Trešanica, Gornje Polje, Polje Bijela, Bijela, Mladeškovići, Podgorani, Humilisani, Potoci i Kutilivac); 2) naselja koja direktno prolazi Obilaznica Konjic: Ovčari, Vrbici, Galjevo, Repovica, Donje Selo i Drečelj; 3) dodatna naselja (sva naselja u Konjicu) koja imaju potencijal da budu zahvaćena Projektom: Prevlje, Jošanica, Glavičine i Džepi.

	<p>organizovanje javnih rasprava i medijskog obavještanja. Da bi se odgovorilo na ove potrebe i osiguralo adekvatno uključivanje interesnih grupa, osmišljene su sveobuhvatne metode objavljivanja i uključivanja koje su navedene u ovom Planu uključivanja interesnih grupa (pogledati Poglavlje 5.4 - Planirana rješenja za davanje informacija i komunikaciju).</p> <p>Pozitivno mišljenje o Projektu je izrazilo 83,3% anketiranih domaćinstava.</p>
<p>Konsultacije sa predstavnicima mjesnih zajednica tokom izrade SPUOD</p>	<p>U junu 2021. i augustu 2022. godine organizovani su konsultativni sastanci sa predstavnicima pet mjesnih zajednica (MZ): Centar, Džepi, Bijela, Bijelo Polje i Trešanica (uključujući i podružnicu „Donje Selo“). Ključne teme o kojima se razgovaralo tokom ovih sastanaka odnosile su se na izvore vode koje koriste stanovnici, korištenje zemljišnih parcela i puteva, sredstva za život lokalnog stanovništva, upoznatost sa Projektom i zabrinutost u vezi sa rizicima i utjecajima Projekta.</p> <p>Predstavnici MZ Centar, Džepi i Trešanica izjavili su da o Projektu nisu bili obaviješteni od strane JPAC-a, općine ili bilo koje druge institucije i da su sve informacije koje imaju pribavljene javno dostupnim sredstvima. Glavna zabrinutost u vezi sa percipiranim rizicima i utjecajima Projekta kod predstavnika MZ odnosila se na izvorište Bošnjaci koje se nalazi na udaljenosti od oko 1 km trase dionice autoceste. Zabrinutost se odnosi na moguće utjecaje izgradnje tunela Orlov kuk na ovaj izvor vode koji koriste mnoga naselja. Dodatna zabrinutost odnosila se na potrebu izmještanja nekih postojećih lokalnih puteva. Predstavnici MZ naglasili su potrebu za novim putevima na lokacijama gdje će postojeći lokalni put presjeći autoput, kako bi imali pristup drugim zemljišnim parcelama i turističkim mjestima u okolini. Predstavnici MZ su također izrazili zabrinutost u vezi sa utjecajem građevinskih radova (kao što su utjecaji na lokalni saobraćaj). Sve navedene zabrinutosti su razmotrene u Projektnoj SPUOD i pratećem Planu upravljanja okolišem i društvom, koji su dio projektnog seta objavljenih dokumenata (pogledati Poglavlje 5.4.1– Dokumenti i informacije koje se planiranu objaviti).</p>
<p>Konsultacije sa nevladinim organizacijama tokom izrade SPUOD</p>	<p>Tokom 2021. i 2022. godine organizovani su konsultativni sastanci sa predstavnicima 15 nevladinih organizacija: Arhus Centar, Bankwatch, Neretva Zeleni, NVO Dinarica, NVO Poljoprivrednik, Udruženje voćara Konjic, NVO Travel Konjic, Lovačko udruženje Konjic, Organizacija Sportskih Ribolovaca Konjic, Lovačka organizacija Koznik, Brdsko biciklistička organizacija Konjic, NVO Boj, Turističko društvo Mostar Sjever, Organizacija boraca i branilaca Konjica i Udruženje</p>

	<p>srpskih povratnika Neretva – Konjic. Sve nevladine organizacije su izjavile da su prethodno bile upoznate sa Projektom, ali samo 50% njih je djelimično zadovoljno nivoom podijeljenih informacija.</p> <p>Nevladine organizacije su izrazile spremnost da podrže realizaciju Projekta, ali su naglasile da lokalno stanovništvo mora biti blagovremeno obaviješteno o tačnoj trasi i planiranim aktivnostima.</p> <p>Nevladine organizacije općenito vjeruju da će projekt imati pozitivan utjecaj na lokalne zajednice jer će povećati prodaju lokalnih proizvoda, poboljšati infrastrukturu i povećati broj turista u tom području, ali su izrazili zabrinutost u pogledu utjecaja na npr. voćnjake koje koriste voćari u blizini dionice autoputa i košnice koje se nalaze u naselju Bijela, ili moguće negativne utjecaje na rijeku Trešanicu i migraciju divljači. Sve navedene zabrinutosti su razmotrene u Projektnoj SPUOD i pratećem Planu upravljanja okolišem i društvom, koji su dio projektnog seta objavljenih dokumenata (pogledati Poglavlje 5.4.1– Dokumenti i informacije koje se planiranu objaviti).</p>
<p>Konsultacije u vezi s objavom SPUOD paketa</p>	<p>Dani otvorenih vrata organizovani su u junu 2024. godine nakon objave SPUOD, a tokom kojih se okupilo ukupno 65 učesnika u Konjicu, Jablanici i Mostaru. Diskusija je bila usmjerena na ključna pitanja - eksproprijaciju zemljišta, preseljenje, okolišne aspekte i utjecaje na infrastrukturu.</p> <p>U Konjicu je naglašena važnost transparentnosti u postupcima eksproprijacije, potreba za dodatnim procjenama okolišnih utjecaja te zaštita postojećih pristupnih puteva. Učesnici iz Jablanice fokusirali su se na regionalnu povezanost i alternativne pravce, dok su u Mostaru razmatrana pitanja zaštite okoliša i sigurnosti tunela, te je iskazana zabrinutost vlasnika zemljišta. Dostavljene povratne informacije uključivale su detaljna pojašnjenja u vezi s okolišnim studijama, obnovom saobraćajnica i komunikacijom o Projektu. Nakon ovih sastanaka, organizacije Ekodvogled i Bankwatch dostavile su dodatne primjedbe u vezi sa SPUOD dokumentacijom putem naknadnih dopisa.</p> <p>Sve navedene primjedbe i pitanja obrađeni su u okviru SPUOD i prateće dokumentacije koja čini dio Projektnog paketa za objavu (vidjeti poglavlje 5.4.1 – Dokumenti i informacije za objavu).</p>
<p>Dodatne konsultacije nakon Dana otvorenih vrata</p>	<p>Početkom decembra 2024. godine održani su dodatni sastanci radi razmatranja okolišnih pitanja pokrenutih tokom Dana otvorenih vrata sa sljedećim organizacijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Lovačko društvo „Koznik“ Konjic, koje je istaklo potencijalne utjecaje izgradnje autoputa na migracione puteve divljači i lovne aktivnosti;

- > Šumsko-privredno društvo „Šumarstvo Preanj“, s kojim su razmatrana pitanja očuvanja biodiverziteta, identifikacije kritičnih presjeka šumskih puteva, kao i planovi pošumljavanja područja zahvaćenih požarima, uz sadnice koje bi obezbijedilo Društvo. Također je otvorena tema ilegalne sječe, koja prema procjenama utiče na 30–40% šumskih resursa, kao i prisustvo zaštićenih vrsta, poput risa i vidre, naročito u području planine Preanj i šireg područja Konjica;
- > Organizacija „Biospeld“, koja je fokus stavila na speleološka istraživanja, uključujući identifikaciju speleoloških objekata na području Preanja, okolišnu DNA analizu prisustva vrste čovječja ribica (*lat. Proteus anguinus*), kao i smjernice za uzorkovanje. Predloženo je da se istraživanja provode u saradnji sa stručnjacima za kartiranje, uzorkovanje i speleoroničke aktivnosti. Posebna pažnja posvećena je pribavljanju potrebnih dozvola i određivanju optimalnog termina terenskih radova, uz preporuku dodatnih istraživanja izvorišta radi utvrđivanja prisustva vrste *Proteus anguinus*.

Sva pitanja i preporuke proizašle iz ovih konsultacija integrisane su u SPUOD i prateći PUOD, koji su dio Projektnog paketa za objavu (vidjeti poglavlje 5.4.1 – Dokumenti i informacije za objavu).

4 Identifikacija interesnih grupa

Identificirane interesne grupe u BiH, regionalno i lokalno su, kako slijedi:

- 1 Korisnik/Promoter projekta:
 - > Ministarstvo finansija i trezora BiH (MFTBiH);
 - > Ministarstvo komunikacija i prometa BiH (MKPBiH);
- 2 Krajnji korisnik:
 - > Ministarstvo prometa i komunikacija FBiH (MPKFBiH);
 - > JPAC/ Jedinica za implementaciju projekta (JIP);
- 3 Finansijeri
 - > Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) kao vodeći finansijer
 - > EIB, kao kofinansijeri
- 4 Evropska Unija (EU):
 - > DG NEAR;
 - > DG MOVE;
 - > EU Delegacija u BiH;
- 5 Državni IPA koordinator (NIPAC);
- 6 Organi vlasti za zaštitu okoliša i prostornog planiranja:
 - > Federalno ministarstvo okoliša i turizma (FMOIT);
 - > Federalno ministarstvo prostornog planiranja (FMPP);
 - > Agencija za sliv Jadranskog mora;
- 7 Organi vlasti za prirodnu i kulturnu baštinu:
 - > Komisija za očuvanje nacionalnih spomenika BiH;
 - > Zavod za zaštitu spomenika FBiH;
 - > Zavod za zaštitu kulturno-historijske baštine HNK;
- 8 Lokalne samouprave:
 - > Grad Konjic;
 - > Grad Mostar;
- 9 Mjesne zajednice:
 - > MZ na području grada Konjica (Džepi, Trešanica, Centar i Bijela);
 - > MZ na području grada Mostar (Bijelo Polje);
 - > Naselja kroz koja autoput direktno prolazi: Ovčari, Trešanica, Gornje Polje, Polje Bijela, Bijela, Mladeškovići, Podgorani, Humilišani, Potoci i Kutilivac;
 - > Naselja kroz koja obilaznica Konjic direktno prolazi: Ovčari (isto naselje kao početak dionice autoputa), Vrbići, Galjevo, Repovica, Donje Selo i Drecelj;
 - > Dodatna naselja (iz Konjica) u širem projektnom području (u zoni od 500-600 m od trase) za koje postoji potencijal da budu zahvaćene Projektom: Prevlje, Jošanica, Glavičine i Džepi
- 10 Osobe čija imovina će se ekspropisati;
- 11 Predstavnici vjerskih zajednica:
 - > Pravoslavna parohija Konjic;
 - > Medžlis Islamske zajednice Konjic;
 - > Medžlis Islamske zajednice Mostar;

- 12 Javna komunalna preduzeća (vodovod i kanalizacija, upravljanje otpadom tokom izgradnje, elektro i telekomunikacioni vodovi i kanali, upravljanje grobljima i dr.);
- 13 NVO:
- > Aarhus Centar
 - > NVO Neretva Zeleni
 - > NVO Dinarica
 - > NVO Farmer
 - > Udruženje voćara "Konjic"
 - > NVO Travel Konjic
 - > Lovačko udruženje Konjic
 - > Organizacija Sportskih Ribolovaca Konjic
 - > Lovačko društvo "Koznik"
 - > Biospeleološka organizacija „Biospeld“
 - > Mountain Bike Organisation Konjic
 - > NVO Boj
 - > Turistička zajednica općine Mostar Sjever;
 - > Organizacija boraca i branilaca Konjica;
 - > Udruženje Srba povratnika "Neretva" – Konjic
 - > NVO Fondoko
 - > NVO Udruženje centar za okolišno održivi razvoj (COOR)
 - > NVO Eko Neretva
 - > NVO Cetinja Prenj
 - > Bankwatch
 - > *Druge NVO koje se mogu identifikovati u procesu objave dokumentacije i konsultacija.*
 - > *Javna preduzeća: Šumsko-privredno društvo „Šumarstvo Prenj“ predstavlja važnog dionika Projekta, s obzirom na njegovu ulogu u aktivnostima pošumljavanja, upravljanja biodiverzitetom i drugim pitanjima zaštite okoliša.*
- 14 Mediji.

Sažetak važnosti interesnih grupa za potprojekat i utjecaj na aktivnosti potprojekta naveden je u Matrici interesnih grupa u Tabela 1 ispod.

Tabela 1: Matrica interesnih grupa

		Interes interesnih grupa	
		Nizak	Visok
Utjecaj/ moć interesnih grupa	Visok	FMOIT FMPP Agencija za vodno područje Jadranskog mora	MFTBiH MKPBiH MPKFBiH JPAC EBRD i EIB EU i NIPAC Mediji
	Nizak		

	Nizak	Javna komunalna preduzeća	Lokalne vlasti Organi vlasti za prirodnu i kulturnu baštinu Predstavnici vjerskih zajednica MZ Osobe pod utjecajem projekta (vlasnici/korisnici zemljišta i imovine koja će se eksproprisati, poslovni subjekti i učesnici u saobraćaju) NVO
--	-------	---------------------------	---

U Matrici interesnih grupa, glavne interesne grupe se procjenjuju i mapiraju prema njihovom utjecaju i interesu. Prema ovoj procjeni, interesne strane poput MFTBiH, MKPBiH, MPKFBiH, JPAC, EBRD I EIB, EU i NIPAC, kao i mediji, procjenjuju se da imaju visok utjecaj i interes za Projekat, te stoga mogu imati najveći utjecaj na pravovremenu izgradnju i korištenje nove dionice.

Mediji se procjenjuju među interesnim grupama s visokim utjecajem i visokim interesom, jer oni mogu utjecati na percepciju i mišljenje javnosti općenito, među kojima su MZ i NVO.

Procjenjuje se da druge vlasti za zaštitu okoliša i prostornog planiranja, poput FMOT-a, FMPP-a i Agencije za sliv Jadranskog mora, imaju nizak interes, ali visok utjecaj tokom provedbe Projekta, jer su ove institucije te koje izdaju dozvole za provedbu Projekta (okolišna dozvola, vodni akti, urbanističke, građevinske i upotrebne dozvole).

Javna komunalna preduzeća pod lokalnom samoupravom procjenjuju se kao interesne grupe s niskim utjecajem i interesom, dok su strane s velikim interesom, ali s nižim utjecajem, lokalne samouprave (Grad Konjic i Grad Mostar), mjesne zajednice i naselja, osobe pogođene projektom i NVO, koji trebaju biti kontinuirano informisani o aktivnostima na implementaciji projekta.

5 Program uključenja interesnih grupa

5.1 Uvod

S ciljem adekvatnog rješavanja potreba različitih grupa, osmišljeni su načini komunikacije i informisanja za sve identifikovane interesne grupe u skladu sa njihovim potrebama. JPAC priznaje da konstruktivno i pravovremeno uključivanje interesnih grupa može osigurati uspješnu izgradnju i korištenje nove dionice autoputa. Proces uključivanja bit će iskorišten kako bi se pribavili komentari i prijedlozi za razvoj Projekta, što može poboljšati projektovanje i donijeti veće prednosti na lokalnom nivou.

Interesne grupe su identifikovane kako bi se odgovorilo na različite zahtjeve za konsultacije. Interesne grupe uključuju osobe ili grupe koje su:

- > Neposredno i/ili posredno pogođene Projektom;
- > Imaju određene interese u Projektu i Projektnim aktivnostima;
- > Imaju mogućnost utjecaja na sam Projekat ili konačni ishod Projekta.

Sve interesne grupe koje nisu identifikovane u ovoj fazi Projekta (tj. one koje se ne nalaze u Tabeli 3, potpoglavlje 5.5 ovog dokumenta) mogu direktno kontaktirati JPAC, kako bi sebe i svoje potrebe predstavili s ciljem olakšavanja učinkovitije provedbe ovog Plana.

5.2 Odgovornost za provedbu Plana uključivanja interesnih grupa

Jedinica za implementaciju projekta (JIP) za ovu dionicu autoputa je uspostavljena i bit će odgovorna za implementaciju Projekta, uključujući implementaciju ovog Plana, pod nadzorom Zajmodavaca. JIP će imati određenu kontaktnu osobu za upite i pritužbe (pogledati kontakt podatke u Poglavlju 6 ovog Plana) u okviru mehanizma za pritužbe na nivou Projekta. *Napomena: Pritužbama povezanim s otkupom zemljišta će zasebno upravljati JPAC Odjel za imovinsko-pravne odnose i eksproprijaciju i Odsjek za studijsku dokumentaciju, društvenu i okolišnu politiku, čiji predstavnici će biti dio JIP-a, a specifični kontakt podacima za svaki Plan za otkup imovine i preseljenje će se definisati u datim Planovima.*

Svi izvođači koji su zaduženi za provođenje određenih projektnih aktivnosti, također će morati ispuniti projektne standarde, te će biti dužni provoditi relevantne odredbe ovog Plana (pogledati poglavlje 6 za više detalja). Zahtjevi žalbenog mehanizma bit će navedeni u tenderskoj dokumentaciji i ugovorima koji će biti potpisani sa izvođačima.

5.3 Dostupni komunikacijski alati i resursi

JPAC komunicira sa interesnim grupama i širom publikom direktno, kroz sastanke i konsultacije uživo i virtualno, kao i indirektno, kroz različite komunikacijske alate i resurse.

JPAC dodatno objavljuje informacije javnosti putem službene web stranice (www.jpautoceste.ba) i svoje Facebook stranice (www.facebook.com/autoceste), kao i putem drugih digitalnih (video, audio, softverski ili drugi sadržaji koji je kreiran, uređen, pohranjen ili kojim se pristupa u digitalnom obliku) i tradicionalnim medijima (radio, televizija, kablovska i satelitska televizija, štampa i bilbordi). Web stranica JPAC-a se redovno ažurira i sadrži informacije o:

- > aktivnostima JPAC-a (planovi rada, finansijski i revizorski izvještaji¹¹, politike, mogućnosti nabavke i odluke),
- > napretku u pogledu planiranja, izgradnje i rada na Koridoru Vc,
- > pitanjima vezanim za otkup zemljišta, zaštitu okoliša, kulturno naslijeđe, sigurnost, naplatu cestarine i informacije vezane za promet,
- > kontaktima kompanije,
- > programu društveno odgovornog poslovanja itd.

Pritužbe ili prijedlozi se mogu podnijeti direktno JPAC-u (lično ili telefonom) ili u pisanom obliku ispunjavanjem Obrasca za pritužbe (ličnom dostavom, poštom ili e-mailom), kao i direktno izvođaču. Pritužbe se mogu dostaviti i anonimno. Formalni mehanizam za pritužbe je opisan kasnije u ovom dokumentu, a također je priložen Obrazac za pritužbe (pogledati Poglavlje 6 za više detalja).

5.3.1 Poticanje uključivanja ranjivih grupa

Posebna pažnja će se posvetiti ranjivim grupama kako bi se osiguralo da se i njihovi stavovi čuju, zabilježe i uzmu u obzir u planiranju i implementaciji Projekta.

Grupe koje su identifikovane kao potencijalno ranjive u okviru ovog Projekta uključuju starije osobe, bolesne osobe ili osobe sa invaliditetom i porodice sa niskim primanjima.

Veća je vjerovatnoća da će ovi ugroženi pojedinci ili domaćinstva biti isključeni ili neće biti u stanju da u potpunosti učestvuju u glavnom procesu konsultacija i stoga im mogu biti potrebne posebne mjere i/ili pomoć. Stoga će se

¹¹ Sadrži informacije relevantne za javno objavljivanje.

konsultacijske aktivnosti za ovaj Projekat zasnovati na principu uključivanja svih segmenata lokalnog društva, uključujući i ranjive pojedince.

Neke od strategija koje će se usvojiti za efikasno uključivanje ranjivih grupa i pojedinaca su:

1. Osigurati da informacije o svim planiranim javnim sastancima budu dostupne ne samo na web stranicama JPAC-a i oba grada, već i na oglasnim tablama pet mjesnih zajednica (MZ) (Centar, Džepi, Bijela, Bijelo Polje i Trešanica (uključujući i "Donje Selo")
2. Koristiti adekvatne komunikacijske kanale prilagođene potrebama ranjivih grupa (npr. TV/radio za starije ljude ili udaljenije zajednice) – uključujući da se osigura da se informacije o objavljivanom setu projektnih dokumenata objave putem lokalnih medija
3. Uzeti u obzir potrebe žena organiziranjem sastanaka i javnih konsultacija u vrijeme koje je pogodno za žene (s obzirom da su žene u Bosni i Hercegovini obično odgovorne za većinu kućnih obaveza kao što su odgoj djece, kuhanje i čišćenje)
4. Održavati odvojene razgovore u malim grupama sa ranjivim grupama/ njihovim predstavnicima na lokacijama koje omogućavaju lakši pristup onima čije su mogućnosti putovanja ograničene (npr. u prostorijama relevantnih MZ)

Ove strategije su ugrađene u specifične komunikacijske zahtjeve u ovom Planu.

5.4 Planirana rješenja za davanje informacija i komunikaciju

JPAC namjerava provesti javne konsultacije i javno objavljivanje informacija koje će obuhvatiti glavna pitanja od važnosti za Projekat.

5.4.1 Dokumenti i informacije koje se planiranu objaviti

JPAC namjerava objaviti sljedeći set projektne dokumentacije:

- > Ovaj **Plan uključivanja interesnih grupa** (Plan);
- > **Studija procjene utjecaja na okoliš i društvo** (SPUOD) uključujući **Plan upravljanja okolišem i društvenim aspektima (PUOD)**;
- > **Obrazac za pritužbe** (Prilog 1) i **Letak o pritužbama** (Prilog 2);
- > **Netehnički sažetak** (NTS) okolišne i društvene procjene Projekta;
- > **Plan upravljanja biodiverzitetom** (PUB);
- > **Okvir za otkup zemljišta i preseljenje** (OOIP) i budući Plan(ovi) otkupa i preseljenja imovine (POZP-ovi);
- > **Akcioni plan za okoliš i društvo.**

Paket dokumentacije bit će javno dostupan na lokalnom jeziku (kao i na engleskom gdje je dostupno) odmah po dostupnosti, na web stranicama JPAC-a (www.jpautoceste.ba), Grada Mostara (www.mostar.ba), Grada Konjica (www.konjic.ba), Općine Jablanica (www.jablanica.ba), EBRD-a (www.ebrd.com) i EIB-a (www.eib.org).

Dokumenti će ostati objavljeni na ovim web stranicama tokom perioda od 120 kalendarskih dana prije razmatranja Projekta od strane Upravnog odbora EBRD-a i ostat će javno dostupni tokom trajanja Projekta.

Osim toga, štampane kopije dokumenata bit će dostupne na sljedećim lokacijama:

1. JPAC ured u Mostaru, Adema Buca 20, 88 000 Mostar
2. JPAC ured u Sarajevu, Hamdije Kreševljakovića 19, 71000 Sarajevo
3. Grad Mostar, Hrvatskih branitelja 2, 88000 Mostar
4. Grad Konjic, Maršala Tita 62, 88400 Konjic
5. Općina Jablanica, Pere Bilića 15, 88420 Jablanica
6. Ured EBRD-a u Sarajevu, Fra Anđela Zvizdovića 1, 71000 Sarajevo.

Informacije o objavljivanju projektnog paketa će biti objavljene u lokalnim medijima (uključujući TV/radio).

5.4.2 Planirani sastanci

Pri određivanju lokacija svih sastanaka će se uzeti u obzir potrebe ranjivih domaćinstava čija su mogućnosti putovanja možda ograničene, kao naprimjer u kancelarijama MZ u području Projekta. Sastanci će se organizovati na način da se odrede termini koji odgovaraju potrebama žena.

1) Planirani sastanci tokom izrade Studije utjecaja na društvo i okoliš

JPAC će zakazati i održati najmanje dva sastanka javnih konsultacija, jedan u Mostaru i jedan u Konjicu, nakon objave gore navedenih dokumenata. Pored toga, JPAC će održati odvojene sastanke u malim grupama sa ranjivim grupama/njihovim predstavnicima na lokacijama koje omogućavaju lakši pristup onima čije mogućnosti putovanja mogu biti ograničene (u prostorijama relevantnih MZ).

JPAC će obavijestiti sve interesne grupe o tačnom datumu, vremenu i mjestu održavanja sastanka, najmanje 7, a po mogućnosti 14 dana unaprijed, putem sljedećih kanala:

- > oficijelna web stranica i Facebook stranica JPAC-a,
- > oficijelna web stranica Grada Mostar i Grada Konjic,

- > putem lokalnih novina sa visokim tiražom u FBiH,
- > putem obavještenja na oglasnim pločama pet MZ - (Centar, Džepi, Bijela, Bijelo Polje i Trešanica (uključujući i podružnicu "Donje Selo").

Sve dostupne informacije i dokumenti o Projektu bit će objavljeni najmanje 7, ali po mogućnosti 14 dana prije sastanaka.

JPAC će na sastancima predstaviti obuhvat projekta, očekivane utjecaje i planirane mjere ublažavanja istih, kao i dobiti povratne informacije o paketu dokumentacije za objavu od interesnih grupa.

Učesnici će moći iznijeti svoja mišljenja i primjedbe u vezi sa Projektom, kao i predložiti moguća rješenja za postavljena pitanja. Sastanci će biti otvoreni za sve interesne grupe, uključujući i stanovnike lokalnih zajednica u blizini projektnog područja. Nevladine organizacije će dobiti obavještenje o sastancima putem e-pošte/telefona/pošte i bit će pozvane da prisustvuju ako su zainteresovane.

Zaključci sastanaka će biti dogovoreni tokom sastanaka i evidentirani. Svi komentari i prijedlozi će biti dokumentovani i na odgovarajući način adresirani. JIP će objaviti sažeti izvještaj o svim relevantnim pitanjima koja su pokrenuta, uključujući objašnjenja za uključivanje ili isključivanje podnesenih prijedloga.

Osim toga, individualni konsultativni sastanci za određena pitanja mogu se organizovati na inicijativu JPAC-a, Grada Mostara i Grada Konjica ili bilo koje identificirane grupe/pojedinačne interesne grupe.

2) Planirani sastanci tokom faze projektovanja:

JPAC će organizovati konsultacije sa gradskim organima i MZ o svim pitanjima od značaja za lokalne zajednice, uključujući, ali ne ograničavajući se na pitanja planiranih odlagališta za građevinski otpad, planiranih novih lokalnih puteva i podvožnjaka/nadvožnjaka (razmatranje dovoljnosti, dimenzija i sigurnosti) u cilju jasnog predstavljanja planirane dodatne infrastrukture, te će saslušati stavove lokalnog stanovništva u vezi sa pristupom njihovom zemljištu i izvršiti izmjene, koliko je to moguće, kako bi se zadovoljile njihove potrebe.

3) Planirani sastanci tokom faze izgradnje:

Tokom građevinskih radova, JPAC će održati najmanje jedan javni sastanak za svaku poddionicu (u Mostaru ili u Konjicu – što god je bliže poddionici) kako bi predstavio napredak Projekta i dobio povratne informacije o utjecajima građevinskih radova. Sastancima će prisustvovati predstavnici Izvođača.

Napomena: Ovi sastanci će biti najavljeni i organizovani na isti način kao što je predviđeno za sastanke planirane tokom SPUOD faze. Svi komentari i prijedlozi će biti dokumentovani i na odgovarajući način adresirani. JIP će objaviti sažeti izvještaj o svim relevantnim pitanjima koja su pokrenuta, uključujući objašnjenja za uključivanje ili isključivanje prijedloga.

5.5 Ciljevi i pristupi za konsultacije i uključivanje

Popis identificiranih interesnih grupa i specifičnih komunikacijskih zahtjeva predstavljeni su u prethodnim poglavljima. Ciljevi i pristupi za konsultacije i uključivanje dati su u Tabeli 3 ispod.

Tabela 2: Ciljevi i pristupi za konsultacije i uključivanje

Identificirana interesna grupa	Specifična pitanja ili interesi	Ciljevi konsultacija i uključivanja	Metode konsultacija i uključivanja
<p>Osobe pod utjecajem projekta:</p> <p>Vlasnici/korisnici za koje se očekuje da će biti direktno pogođeni otkupom zemljišta.</p> <p>Napomena: Tačan opseg potrebnog otkupa zemljišta i lokacije zemljišnih parcela koje se trebaju eksproprisati bit će definisani u Planovima za otkup zemljišta i preseljenje (POZP), koji će biti izrađeni za četiri poddionice:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Konjic (Ovčari) - tunel Prenj > Tunel Prenj > Izlaz iz Tunela Prenj – Mostar Sjever > Obilaznica Konjic 	<p>Otkup privatnih zemljišnih parcela će se morati izvršiti za potrebe Projekta.</p>	<p>Pružanje pravovremenih informacija o aktivnostima otkupa zemljišta i odgovora na pitanja/žalbe.</p> <p>Priprema budućih POZP-ova na osnovu konsultacija i uključivanja na nivou domaćinstva</p> <p>Predstavljanje OOZP i budućih POZP-ova kao i diskusija o svim pitanjima i problemima oko otkupa zemljišta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Ciljane konsultacije i uključivanje tokom pripreme budućih POZP-ova (intervjui s domaćinstvima, diskusije u fokus grupama, intervjui sa ključnim interesnim grupama) > Objavljivanje i komunikacija kako je definirano u OOZP-u (objavljivanje budućih POZP-ova, javni sastanci).
<p>Lokalno stanovništvo i biznisi u blizini Projektnog područja</p> <ul style="list-style-type: none"> > Naselja kroz koja autoput direktno prolazi: Ovčari, Trešanica, Gornje Polje, Polje Bijela, Bijela, Mladeškovici, Podgorani, Humilišani, Potoci and Kutilivač. > Naselja kroz koja Obilaznica Konjic direktno prolazi: Ovčari (isto kao i početak dionice autoputa), Vrbići, Galjevo, Repovica, Donje Selo i Drecelj. > Dodatna naselja (sva u Konjicu) u široj zoni istraživanja (500-600 m od dionice) koja potencijalno mogu biti pogođena utjecajem projekta: Prevlje, Jošanica, Glavičine i Džepi. 	<p>Radovi na izgradnji i održavanju koji mogu uzrokovati smetnje lokalnom stanovništvu (buka, prašina, vibracije, ograničenja pristupa, povećan promet).</p> <p>Pouzdanost vodosnabdijevanja i kvaliteta vode, struje, kanalizacije i drugih komunalnih usluga.</p>	<p>Pružanje pravovremenih i pristupačnih informacija i konsultacija o rizicima i smetnjama u vezi sa fazama izgradnje i rada.</p> <p>Pružanje pravovremenih i pristupačnih informacija o obimu, vremenu i trajanju planiranih radova i svim očekivanim smetnjama i neugodnostima za sve komunalne usluge.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Javne konsultacije i odvojene diskusije u malim grupama sa ranjivim grupama/njihovim predstavnicima na lokacijama koje omogućavaju lakši pristup onima čije mogućnosti putovanja mogu biti ograničene (u prostorijama relevantnih MZ) tokom faze pripreme projekta > Konsultacije sa gradskim vlastima i MZ o svim pitanjima od značaja za zajednice tokom faze pripreme projekta

Identificirana interesna grupa	Specifična pitanja ili interesi	Ciljevi konsultacija i uključivanja	Metode konsultacija i uključivanja
			<ul style="list-style-type: none"> > Javne konsultacije i diskusije u malim grupama u MZ tokom faze izgradnje > Objavljivanje informacija o obimu, vremenu i trajanju planiranih radova i eventualnim očekivanim smetnjama u javnim komunalnim preduzećima na oglasnim pločama u MZ-ovima, bogomolja, domova zdravlja, zgradama javnih službi i drugim objektima zajednice. Ovo će uključivati informacije o nadležnim tijelima za svaku komunalnu uslugu sa kontakt podacima (osobe koje se mogu kontaktirati u slučaju isključenja). > Pravovremeno informisanje lokalnih zajednica o planiranim prekidima vodosnabdijevanja i pogoršanju kvaliteta vode u slučaju slučajnog zagađenja ili privremenog zamućenja. > Mediji/saopštenja za štampu > Web stranice > Info-paneli postavljeni na gradilištima > Detalji žalbenog mehanizma za zajednicu (objavljeni na gradilištima, bogomoljama, online, kod nadležnih organa, u

Identificirana interesna grupa	Specifična pitanja ili interesi	Ciljevi konsultacija i uključivanja	Metode konsultacija i uključivanja
<p>Predstavnici vjerskih zajednica (Islamska zajednica i pravoslavna parohija Konjic)</p> <p>Posjetioци vjerskih i kulturnih dobara, uključujući, ali ne ograničavajući se na:</p> <ul style="list-style-type: none"> > džamiju Donje Selo (udaljena oko 30 m od vijadukta koji pripada Konjičkoj obilaznici), > pravoslavno groblje u naselju Donje Selo (udaljeno oko 110 m od vijadukta koji pripada Konjičkoj obilaznici), > pravoslavno groblje u naselju Mladeškovići (udaljeno oko 122 m od trase autoputa) > muslimansko groblje Kuti u naselju Kutilivač (na oko 170 m od dionice autoputa), > pravoslavna crkva „Sveta nedjelja – Bijela“ i džamija „Bijela“ koje se nalaze u naselju Bijela (udaljene oko 415 m, odnosno 467 m od dionice autoputa). 	<p>Ograničenja pristupa ovim objektima zbog njihove blizine planiranim gradilištima, kao i zabrinutosti za zdravlje i sigurnost zbog buke, vibracija ili prašine tokom izgradnje ili korištenja ceste.</p>	<p>Pružanje pravovremenih i pristupačnih informacija i konsultacija o Projektu, rizicima i smetnjama u vezi sa fazama izgradnje i korištenja, planiranoj dinamici i alternativnim pristupnim putevima (sa mapama) tokom svakog eventualnog perioda ograničenog pristupa.</p> <p>Pravovremeno obezbjeđivanje alternativnih pristupnih puteva po potrebi i informisanje relevantnih lokalnih zajednica o ovim opcijama.</p>	<p>javnim zgradama/objektima u području projekta (npr. domovi zdravlja, biblioteke, druge oblasti javnih usluga, itd.)).</p> <ul style="list-style-type: none"> > Direktna komunikacija sa vjerskim zajednicama putem grupnih ili individualnih susreta (licem u lice ili telefonom) > Info-paneli postavljeni na gradilištima ili bogomoljama > Informacije o mehanizmu za žalbe postavljen na ulaze u džamije, crkve i groblja, kao i gradilištima
<p>Gradovi i MZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Grad Mostar i MZ Bijelo Polje > Grad Konjic i MZ Džepi, Trešanica, Centar, Bijela 	<p>Pitanja u vezi sa:</p> <p>lokacijama odlagališta građevinskog otpada;</p> <p>dovoljnosti, dimenzijama i sigurnosti podvožnjaka/nadvožnjaka;</p> <p>lokalnim putnim vezama i</p>	<p>Pružanje pravovremenih i pristupačnih informacija i konsultacija o rizicima i smetnjama u vezi sa fazama izgradnje i korištenja ceste.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Zvanična korespondencija > Javni sastanci i sastanci u manjim grupama u MZ tokom faze pripreme projekta, kao i dodatni sastanci sa gradskim organima/MZ u fazi projektovanja

Identificirana interesna grupa	Specifična pitanja ili interesi	Ciljevi konsultacija i uključivanja	Metode konsultacija i uključivanja
<p>> Relevantni državni organi, ministarstva i javne institucije i preduzeća, uključujući:</p> <p>Federalno ministarstvo okoliša i turizma,</p> <p>Federalno ministarstvo prostornog uređenja,</p> <p>Agencija za vodno područje Jadranskog mora,</p> <p>Željeznice FBiH,</p> <p>Javna komunalna preduzeća (voda, struja, telekomunikacije)</p> <p>Institucije za kulturno naslijeđe (Komisija za očuvanje nacionalnih spomenika BiH, Zavod za zaštitu spomenika FBiH, Zavod za zaštitu kulturno-historijskog naslijeđa HNK</p> <p>Šumsko-privredno društvo „Šumarstvo Prenj“</p>	<p>pristupom;</p> <p>zdravljem i sigurnosti zajednice.</p> <p>Izdavanje dozvola, saglasnosti i mišljenja u skladu sa lokalnim zakonodavstvom, kontrola poštovanja lokalnog zakonodavstva, vođenje PRTR registra</p> <p>Pouzdanost vodosnabdijevanja i kvaliteta vode, struje, kanalizacije i drugih komunalnih usluga</p> <p>Upravljanje šumama, očuvanje i održivo korištenje šumskih resursa. Praćenje stanja šumskih ekosistema, uključujući zaštitu biodiverziteta i upravljanje okolišnim utjecajima povezanim sa šumarskim aktivnostima.</p>	<p>Konsultacije sa nadležnim državnim organima u vezi sa projektnim aktivnostima u okviru procedura izdavanja dozvola, uključujući upravljanje šumama i njihovo očuvanje.</p> <p>Izveštavanje na osnovu zahtjeva nacionalnog zakonodavstva.</p> <p>Pravovremena komunikacija sa vodovodnim preduzećima u vezi vodosnabdijevanja u slučaju bilo kakvog slučajnog zagađenja izvora vode ili privremenog zamućenja.</p> <p>Pravovremena komunikacija sa ostalim komunalnim preduzećima o obimu, vremenu i trajanju planiranih radova i eventualnim očekivanim prekidima i smetnjama za sve komunalne usluge.</p> <p>Koordinacija sa šumarjama radi rješavanja mogućih utjecaja na okoliš, poput krčenja šuma ili gubitka biodiverziteta, koji mogu proizaći tokom građevinskih aktivnosti.</p>	<p>> Konsultacije na način definisan domaćim zakonodavstvom i postupcima odobrenja, kao i kroz mjere ublažavanja predviđene Planom upravljanja okolišem i društvom.</p> <p>> Konsultacije sa javnim komunalnim preduzećima tokom faze planiranja o tome kako upravljati bilo kakvim planiranim ili neplaniranim smetnjama, u cilju smanjenja i ublažavanja utjecaja povezanih sa smetnjama u komunalnim uslugama, kao i dalja redovna komunikacija sa ovim preduzećima tokom radova u blizini javnih komunalnih instalacija u cilju smanjenja rizik od slučajnih prekida.</p> <p>> Koordinacija sa šumarjama radi osiguranja mjera ublažavanja za bilo kakvo krčenje šuma, narušavanje staništa ili negativne utjecaje na lokalni biodiverzitet, u skladu sa propisima o zaštiti okoliša.</p>

Identificirana interesna grupa	Specifična pitanja ili interesi	Ciljevi konsultacija i uključivanja	Metode konsultacija i uključivanja
Zainteresovane nevladine organizacije (NVO) gore navedene u Poglavlju 4 Identifikacija interesnih grupa, kao i druge NVO koje se mogu identifikovati tokom perioda objave dokumentacije i konsultacija.	Zaštita okoliša i ljudskog zdravlja Izbor trase i projektovanje autoputa	Pružanje pravovremenih i pristupačnih informacija, komunikacija i konsultacije.	<ul style="list-style-type: none"> > Javne konsultacije i individualni konsultativni sastanci po potrebi (barem jednom godišnje ili češće po potrebi) Direktne konsultacije i uključivanje o pitanjima od značaja Lokalni mediji/saopćenja za štampu
Zaposleni u JPAC-u i Sindikat	Učešće u planiranju i implementaciji projekta, bezbjedni uslovi rada, prakse zapošljavanja i druga pitanja vezana za rad	Pružanje informacija o planiranim projektnim aktivnostima	<ul style="list-style-type: none"> > Interni kanali JPAC za komunikaciju i organiziranje redovnih anketa, sastanaka za informisanje, diskusije u fokus grupama sa različitim odjelima unutar JPAC-a uključenim u implementaciju projekta > Treninzi po potrebi
Izvođači ili podizvođači za izgradnju i nadzor radova i njihovi zaposlenici	Zdravlje i sigurnost, okoliš, radni uvjeti tokom izgradnje	Informisanje o projektnim politikama rada, kodeksa ponašanja na projektu i propisa o sigurnosti i zdravlju na radu, zahtjevima zaštite okoliša, informacija o mehanizmu za žalbe radnika	<ul style="list-style-type: none"> > Informacije kroz tendersku proceduru i ugovore > Komunikacija preko nadzornih inženjera > Obuka o sigurnosti na radu na gradilištima vezano za relevantne teme zdravlja i sigurnosti, zaštita kulturnih dobara i dr. teme > Izvještaji o toku radova koje dostavljaju izvođači tokom izvođenja radova

Identificirana interesna grupa	Specifična pitanja ili interesi	Ciljevi konsultacija i uključivanja	Metode konsultacija i uključivanja
			<ul style="list-style-type: none"> > Obuke prije početka građenja, uključujući o kodeksu ponašanja > Mehanizam za žalbe radnika

5.5.1 Sažetak zahtjeva u vezi sa uključivanjem interesnih grupa i objavljivanjem informacija

Sažetak svih gore navedenih zahtjeva u vezi s uključivanjem interesnih grupa i objavljivanjem informacija su prikazani u Tabeli 2.

Tabela 3: Sažetak zahtjeva u vezi sa uključivanjem interesnih grupa i objavljivanjem informacija

Br.	Aktivnost	Vremenski raspored i drugi detalji	Odgovornost
TOKOM FAZE PRIPREME SPUOD DOKUMENTACIJE			
1	<p>Osigurati da se sljedeća Projektna dokumentacija objavi na web stranicama JPAC-a, Grada Mostara, Grada Konjica i Općine Jablanica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ovaj Plan uključivanja interesnih grupa, <input type="checkbox"/> Studija procjena utjecaja na okoliš i društvo (SPUOD), uključujući Plan upravljanja okolišem i društvom, <input type="checkbox"/> Obrazac za pritužbe i letak za pritužbe, <input type="checkbox"/> Netehnički sažetak okolišne i socijalne procjene Projekta, <input type="checkbox"/> Akcioni plan za okoliš i društvo, 	<p>Sve dostupne projektne informacije i dokumente bit će objavljeni javnosti čim budu dostupne, tj. najmanje 7, ali po mogućnosti 14 dana prije javnog sastanka.</p> <p>Dokumenti će se javno objaviti na web stranicama JPAC-a, Grada Mostara, Grada Konjica, Općine Jablanica i EBRD-a i EIB-a tokom 120 kalendarskih dana prije razmatranja Projekta od strane Odbora direktora EBRD-a, te će ostati javno dostupni tokom cijelog trajanja Projekta.</p>	JIP

Br.	Aktivnost	Vremenski raspored i drugi detalji	Odgovornost
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Plan upravljanja biodiverzitetom, <input type="checkbox"/> Okvir za otkup zemljišta i preseljenje i budući Planovi otkupa zemljišta i preseljenja (pogledati stavku 2 dole vezanu za Planove). <p>Odštampati i čuvati štampane kopije dokumenata u prostorijama JPAC-a (u uredima Mostar i Sarajevo), Grada Mostara, Grada Konjica i Općine Jablanica.</p>	<p>Informacija o dostupnosti projektnih dokumenata bit će objavljena u lokalnim medijima.</p>	
2	<p>Sprovesti ciljane konsultacije i uključivanje vlasnika/korisnika zemljišta čija će imovina biti eksproprisana tokom izrade budućih Planova za otkup zemljišta i preseljenje (intervjui sa domaćinstvima, diskusije u fokus grupama, intervjui sa ključnim interesnim grupama)</p>	<p>Tokom pripreme Planova za otkup zemljišta i preseljenje</p>	JIP
3	<p>Organizovati najmanje dva javna konsultativna sastanka, jedan u Mostaru i jedan u Konjicu, tokom pripreme Projekta (ali prije početka građevinskih radova).</p> <p>Podsticati javnost da daje pismene prijedloge i komentare.</p> <p>Osigurati blagovremen pristup dokumentima prije sastanaka (najmanje 7, ali po mogućnosti 14 dana unaprijed).</p> <p>Objaviti sažeti izvještaj o svim diskutovanim pitanjima, s pojašnjenjima zašto su dati prijedlozi prihvaćeni ili odbijeni.</p>	<p>Interesne grupe će biti informisane o tačnom datumu, vremenu i mjestu održavanja sastanaka, ali najmanje sedam dana (po mogućnosti 14 dana) unaprijed, kroz objavljivanje na web stranicama JPAC-a, Grada Mostara i Grada Konjic, Facebook stranice JPAC-a, kao i putem 5 MZ i lokalnih medija.</p>	JIP
4	<p>Organizovati odvojene diskusije u manjim grupama s ranjivim grupama/njihovim predstavnicima na lokacijama koje omogućuju lakši pristup onima čije su mogućnosti putovanja mogu biti ograničene (u prostorijama MZ).</p> <p>Objaviti sažeti izvještaj o svim diskutovanim pitanjima, s pojašnjenjima zašto su dati prijedlozi prihvaćeni ili odbijeni.</p>	<p>Interesne grupe će biti informisane o tačnom datumu, vremenu i mjestu održavanja sastanaka, ali najmanje sedam dana (po mogućnosti 14 dana) unaprijed, kroz MZ</p>	JIP

Br.	Aktivnost	Vremenski raspored i drugi detalji	Odgovornost
5	Organizovati druge individualne konsultativne sastanke.	Po potrebi ili na zahtjev JPAC-a, Grada Mostara, Grada Konjica, Općine Jablanica ili bilo koje druge identifikovane interesne grupe/pojedinca	JIP
6	Dokumentovati sva mišljenja, primjedbe i moguća rješenja u vezi sa Projektom koja su interesne grupe iznijele tokom konsultativnih sastanaka, a nakon toga iste adresirati na odgovarajući način.	Nakon aktivnosti uključivanja	JIP
TOKOM FAZE PROJEKTOVANJA			
7	<p>Organizovati konsultacije sa gradskim vlastima i MZ-ovima o svim pitanjima od značaja za zajednicu, uključujući ali ne ograničavajući se na pitanja planiranih novih lokalnih puteva i podvožnjaka/nadvožnjaka (razmatranje dovoljnosti, dimenzija i sigurnosti) s ciljem jasnog predstavljanja planirane dodatne infrastrukture, čuti stavove lokalnog stanovništva u vezi sa pitanjima pristupa i izvršiti eventualne promjene u mjeri u kojoj je to izvodljivo, kako bi se zadovoljile njihove potrebe.</p> <p>Dokumentovati sva mišljenja, komentare i moguća rješenja u vezi s projektom, a koje interesne grupe iznesu tokom konsultativnih sastanaka i iste adekvatno riješiti. Objaviti sažeti izvještaj o svim diskutovanim pitanjima.</p>	Tokom procesa projektovanja	JIP (zajedno sa projektantima)
8	Konsultovati se sa javnim komunalnim preduzećima i organizacijama koje se bave upravljanjem i očuvanjem šuma (npr. preduzeće „Šumarstvo Prenj“), tokom faze planiranja o tome kako upravljati svim planiranim ili neplaniranim prekidima, u cilju smanjenja i ublažavanja utjecaja povezanih	Tokom procesa projektovanja	JIP (zajedno sa projektantima)

Br.	Aktivnost	Vremenski raspored i drugi detalji	Odgovornost
	sa prekidima u komunalnim uslugama i osiguranja usklađenosti sa praksama koje se provode u pogledu šumarstva.		
PRIJE POČETKA GRADNJE			
9	Objaviti informacije o opsegu, vremenu i trajanju planiranih građevinskih radova, kao i svih eventualnih očekivanih prekida i smetnji, putem web stranica JPAC, Grada Mostara i općine Konjic, oglasnih ploča pet MZ, bogomolja, domova zdravlja, javnih objekata i drugih objekata u zajednici.	Dvije sedmice prije početka građevinskih radova	JIP
10	Direktna komunikacija sa vjerskim zajednicama putem grupnih ili individualnih sastanaka (licem u lice ili telefonom)	Prije početka radova	JIP
TOKOM GRADNJE			
11	Održati najmanje jedan javni konsultacijski sastanak za svaku poddionicu (u Mostaru ili u Konjicu – koja god je bliža poddionici) kako bi se predstavio napredak Projekta, te se dobile povratne informacije o utjecajima građevinskih radova. Najaviti i organizovati sastanke na isti način kao što je predviđeno za sastanke planirane tokom faze SPUOD.	Tokom građevinskih radova	JIP (zajedno s Izvođačem)
12	Pravovremeno informisati lokalne zajednice o planiranim prekidima vodosnabdijevanja i pogoršanju kvaliteta vode u slučaju slučajnog zagađenja ili privremenog zamućenja	Tokom građevinskih radova	JIP (zajedno s Izvođačem)
13	Osigurati da se detalji o mehanizmu za žalbe objave na gradilištima, bogomoljama, online, kod nadležnih organa, u javnim zgradama/objektima u području projekta	Tokom građevinskih radova	JIP (zajedno s Izvođačem)

Br.	Aktivnost	Vremenski raspored i drugi detalji	Odgovornost
14	Redovno komunicirati sa javnim komunalnim preduzećima i relevantnim organizacijama koje se bave upravljanjem i očuvanjem šuma (npr. preduzeće „Šumarstvo Prenj“) tokom radova u blizini javnih komunalnih instalacija kako bi se smanjili rizici od slučajnih prekida i osiguralo pravilno upravljanje šumskim područjima.	Tokom građevinskih radova	JIP (zajedno s Izvođačem)
KONTINUIRANO			
15	Objavljivati informacije o napredovanju Projekta na web stranici JPAC-a.	Periodično	JIP

6 Mehanizam za pritužbe

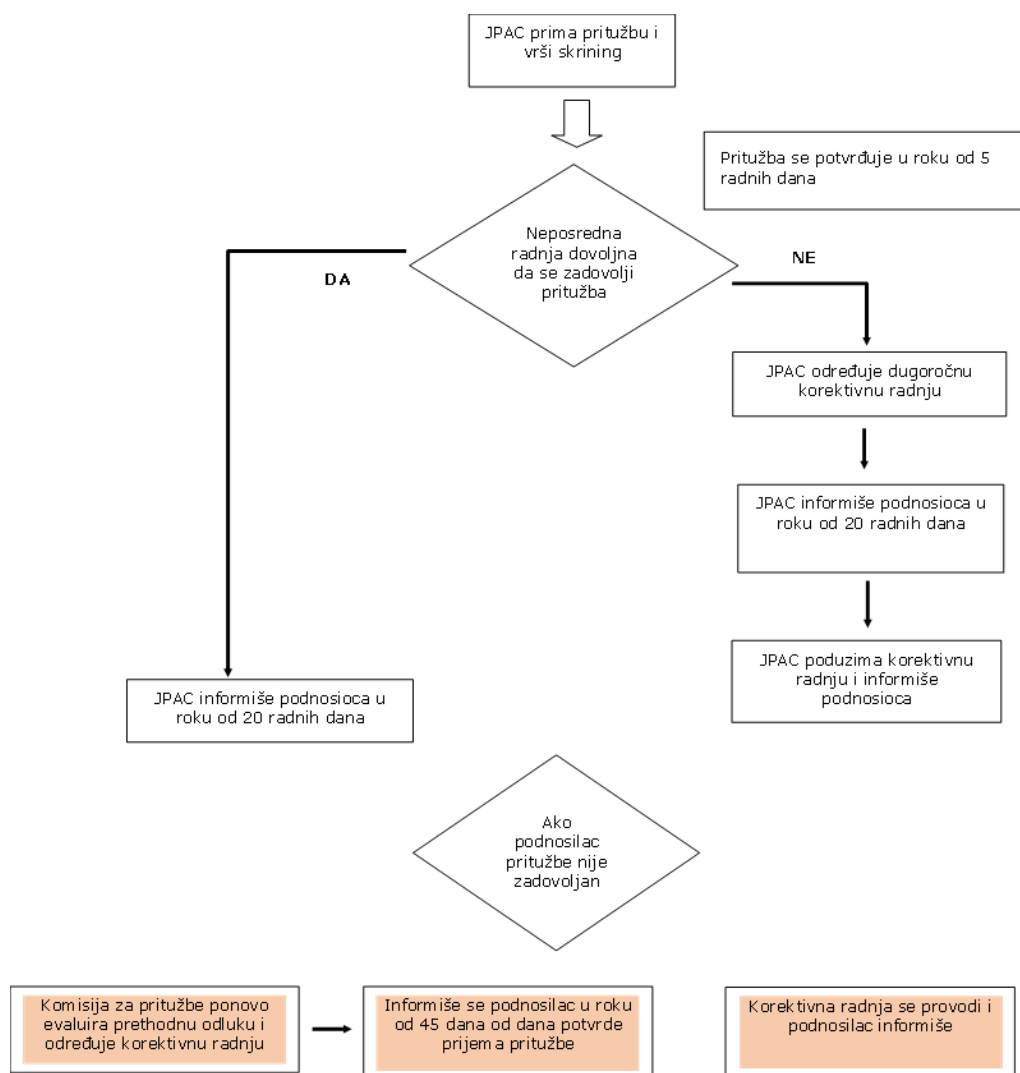
Pregled

JPAC nastoji da osigura da izgradnja dionice Konjic (Ovčari)-Tunel Prenj-Mostar Sjever ne rezultira negativnim utjecajima za one koji žive u blizini lokacija Projekta ili za druge potencijalno pogođene interesne grupe. JPAC razumije da je upravljanje pritužbama vitalna komponenta uključivanja interesnih grupa i važan aspekt upravljanja rizikom za Projekt. Mehanizam za pritužbe je uspostavljen na nivou Projekta, a podrazumijeva proces za primanje, evaluaciju i rješavanje pritužbi pogođenih zajednica.

JPAC će implementirati ovaj mehanizam kako bi se osiguralo da se odgovori na sve zabrinutosti i pritužbe, posebno pritužbe interesnih grupa i zajednica. Pritužbe povezane sa Projektom će se moći podnositi kako JPAC-u tako i Izvođačima. Podnosioci pritužbi imaju pravo zahtijevati da njihovo ime ostane povjerljivo. Podnosioci pritužbi u svakom trenutku mogu tražiti druge pravne lijekove u skladu sa pravnim okvirom FBiH, uključujući i formalnu sudsku žalbu. JPAC će pratiti način na koji se pritužbe rješavaju i osigurati da se one na odgovarajući način adresiraju u rokovima navedenim u okviru dole predstavljenog mehanizma. JPAC će također redovno izvještavati javnost o implementaciji mehanizma, štiteći privatnost pojedinaca (pogledati *Poglavlje 7 – Monitoring i izvještavanje*).

Ovo poglavlje uključuje sljedeće prateće priloge: Obrazac za pritužbe (dat u Prilogu 1), Letak za žalbe (dat u Prilogu 2), obrazac Registra pritužbi (dat u Prilogu 3) i detaljan dijagram toka za obradu pritužbi (dat u Prilogu 4).

Sljedeći dijelovi ovog poglavlja razrađuju postupak za pritužbe i korake. Sažeta verzija spomenutog dijagrama toka za obradu pritužbi prikazana je u nastavku:



Napomena: Za radnike je dostupan poseban mehanizam za žalbe (u sklopu Plana rada i zapošljavanja u fazi građenja, kako je propisano Planom upravljanja okolišem i društvom).

Obrazac za pritužbe i letak

Obrazac za pritužbe (Prilog 1) će biti objavljen na lokalnim jezicima (bosanski/hrvatski/srpski) na službenoj web stranici JPAC-a. Pored toga, letak o pritužbama (Prilog 2) će biti objavljen:

- > na web stranicama JPAC, Grada Mostara, Grada Konjica i Općine Jablanica,
- > u uredima pet MZ: četiri MZ u Konjicu (MZ Centar, MZ Džepi, MZ Bijela and MZ Trešanica) i jedna MZ u Mostaru (MZ Bijelo Polje) na čijim teritorijama je planirana izgradnja trase,
- > na gradilištu, prije početka građevinskih radova (i ostatak će biti objavljen tokom cijele faze izgradnje).

Podnošenje pritužbi

Svi **komentari ili pritužbe mogu se dostaviti JPAC** usmeno (lično ili putem telefona) ili pismeno, dostavljanjem Obrasca za pritužbe (lično, putem pošte, faksa ili elektronske poruke na adresu/broj naveden u daljem tekstu), bez troškova za podnositelja. Također, pritužbe **se mogu podnositi anonimno** ili bez upotrebe obrasca, po želji.

Nakon početka građevinskih radova, **Obrazac za pritužbe se može dostaviti i direktno izvođaču** građevinskih radova, koji će sve pristigle žalbe / komentare bez odlaganja (u toku 24 sata) proslijediti JPAC-u kako bi JPAC mogao dalje postupati u skladu s pritužbom/komentarom (tj. evidentirati, potvrditi prijem i odgovoriti na pritužbe u dole navedenim rokovima). Izvođač će biti obavezan da interesnim grupama preda Obrazac za pritužbe, objasni mehanizam i popunjeni Obrazac prosljedi JPAC-u. **Letak o pritužbama** bit će dostupan na lokalnim jezicima (bosanski/hrvatski/srpski) na gradilištu u svakom momentu, bez obzira da li je gradilište zatvoreno ili otvoreno. Letak će se plastificirati i postaviti na informativnoj tabli na gradilištu, kako bi bio javno dostupan u svakom trenutku.

Bilježenje i potvrđivanje pritužbi

JPAC će uspostaviti Registar pritužbi i informisati sve interesne grupe o tom mehanizmu tako što će ih upoznati sa postojanjem ovog registra, njegovim funkcijama, kontakt osobama i procedurama za podnošenje pritužbi u projektnim područjima. Obrazac Registra pritužbi dat je u Prilogu 3 ovog Plana, a detaljan dijagram toka za obradu pritužbi je dat u Prilogu 4.

Sve pritužbe će se evidentirati u Registru i dodijelit će im se broj, te će biti potvrđene u roku od **5 radnih dana**. Kako bi se omogućilo pravilno praćenje i evaluacija, svaka pritužba će biti evidentirana u registru sa sljedećim podacima:

- > opis pritužbe,
- > pojedinosti o profilu podnosioca pritužbe (spol, starost, lokacija i ranjivosti ako su poznati), kako bi se razumjelo ko je i gdje najviše pogođen potencijalno negativnim utjecajima Projekta),
- > nivo rizika po zdravlje, sigurnost ili okoliš (pogledati tabelu ispod),
- > datum prijema pritužbe i datum slanja potvrde o prijemu pritužbe podnositelju,
- > opis preduzetih radnji (istraga, korektivne mjere, preventivne mjere) sa vremenom potrebnim za svaku akciju, i
- > datum rješavanja i okončanja/dostavljanja povratnih informacija podnositelju, uključujući evidentiranje stepena zadovoljstva predloženim rješenjem.

Klasifikacija pritužbi

JPAC će zaprimljene pritužbe klasificirati kao nizak, srednji ili visok rizik kako bi odredio svoje postupke u procesiranju i odgovaranju na pritužbu na sljedeći način:

Klasifikacija	Nivo rizika	Detalji i odgovor
Nizak	Nema rizika ili nizak	Pritužba se može odnositi na neki manji problem tokom izgradnje ili određenu smetnju ili ne mora biti povezana sa Projektom. To također može biti komentar, povratna informacija ili zahtjev umjesto pritužbe (u tom slučaju je potrebno samo komunicirati sa podnosiocem i zabilježiti to u zaseban Registar uključivanja interesnih grupa). JIP će potvrditi pritužbu u roku od 5 radnih dana i provesti istragu ako je potrebno. JIP će zatim dokumentovati svoje nalaze i dati odgovor s rješenjem u roku od 20 radnih dana od dana potvrde pritužbe.
Srednji	Mogući rizik i vjerovatno jednokratni događaj	JIP će potvrditi pritužbu u roku od 5 radnih dana i provesti istragu, te će dati odgovor s rješenjem u roku od 20 radnih dana od potvrde pritužbe. Korektivna radnja će vjerovatno biti direktna i neće zahtijevati duže vrijeme rješavanja niti imati značajne troškovne implikacije.
Visok	Vjerovatan rizik i može se ponoviti	JIP će potvrditi pritužbu u roku od 5 radnih dana i organizovati istragu. Takve pritužbe će zahtijevati hitno razmatranje. JIP će dati odgovor u roku od 20 dana od potvrde pritužbe. Ukoliko je potrebno više vremena da se istraga završi, to će biti saopšteno podnosiocu u roku od 20 dana od potvrde pritužbe. Ako je potrebno, odgovor će uključivati i saopštenje za javnost. Korektivna radnja može biti složena ili osjetljiva i može imati značajne troškovne implikacije.

Pomaganje podnosiocima pritužbi

Ukoliko pritužba nije dovoljno jasna, JPAC će pružiti pomoć i savjete u formulaciji/ponovnom pisanju pritužbe kako bi ista postala jasna, a što bi JPAC omogućilo donošenje adekvatne odluke u najboljem interesu osoba pogođenih projektom i uzimajući u obzir željene korake rješavanja podnosioca pritužbe.

Prvostepeno rješavanje

JPAC će preduzeti sve opravdane napore da po prijemu pritužbe riješi problem na koji se ista odnosi. Ukoliko JPAC nije u mogućnosti da se bavi određenim pitanjem pokrenutim putem mehanizma za pritužbe ili ako nije potrebna akcija, pružit će detaljno objašnjenje/opravljanje zašto problem nije riješen. Odgovor će također sadržavati objašnjenje o tome kako osoba/organizacija koja je podnijela pritužbu može nastaviti sa pritužbom u slučaju da ishod nije zadovoljavajući.

Podnositelj pritužbe će biti obaviješten o predloženoj korektivnoj radnji i svemu što je uslijedilo nakon te radnje u roku od 20 radnih dana od datuma potvrde pritužbe. Ukoliko JPAC nije u mogućnosti da poduzme neposrednu korektivnu radnju, bit će identifikovana dugoročna korektivna radnja, posebno za pritužbe koje su klasifikovane kao visokorizične i za koje istraga može zahtijevati više vremena, ali u svakom slučaju to će biti saopšteno podnosiocu pritužbe u roku od 20 dana od potvrde pritužbe. Preventivne akcije će biti identifikovane tamo gdje je to moguće i sprovedene s ciljem sprečavanja ponovnog javljanja istog problema u budućnosti, a o ovim preventivnim radnjama će se obavijestiti podnositelj pritužbe.

Tokom procesa obavještavanja podnosioca pritužbe o predloženoj radnji, JPAC će potvrditi zadovoljstvo podnosioca žalbe kroz *obrazac za zatvaranje pritužbe* koju potpisuju podnosilac pritužbe i JPAC kako bi potvrdili obostrano zadovoljstvo rješenjem. JPAC će uložiti razumne napore da nastavi dodatno komunicirati sa podnosiocem pritužbe kako bi potvrdio uspješnost rješenja.

Drugostepeno rješavanje

Ukoliko podnosilac pritužbe nije zadovoljan sprovedenom korektivnom radnjom ili obrazloženjem zašto korektivna radnja nije potrebna, pritužba će biti upućena ad-hoc Komisiji za pritužbe koja će se sastojati od: jednog predstavnika JPAC-a, jednog predstavnika relevantna ureda MZ i jednog predstavnika lokalne nezavisne NVO.

Komisija će ponovo evaluirati predloženu ili provedenu korektivnu radnju ili obrazloženje zašto radnja nije potrebna, te ponovno razmotriti alternative za rješavanje pritužbe na zadovoljavajući način. Podnosilac jednog predstavnika će biti obaviješten o predloženoj alternativnoj korektivnoj radnji u roku od 45 dana od potvrde jednog predstavnika. Zadovoljstvo podnosioca jednog predstavnika će biti potvrđeno kroz *obrazac za zatvaranje pritužbe* koju potpisuju podnosilac pritužbe i i Komisija za pritužbe.

Ukoliko podnosilac pritužbe i dalje nije zadovoljan rješenjem, on/ona može tražiti korištenje drugih pravnih lijekova, uključujući i pokretanje sudskog postupka u skladu sa domaćim zakonodavstvom.

Kontakt podaci

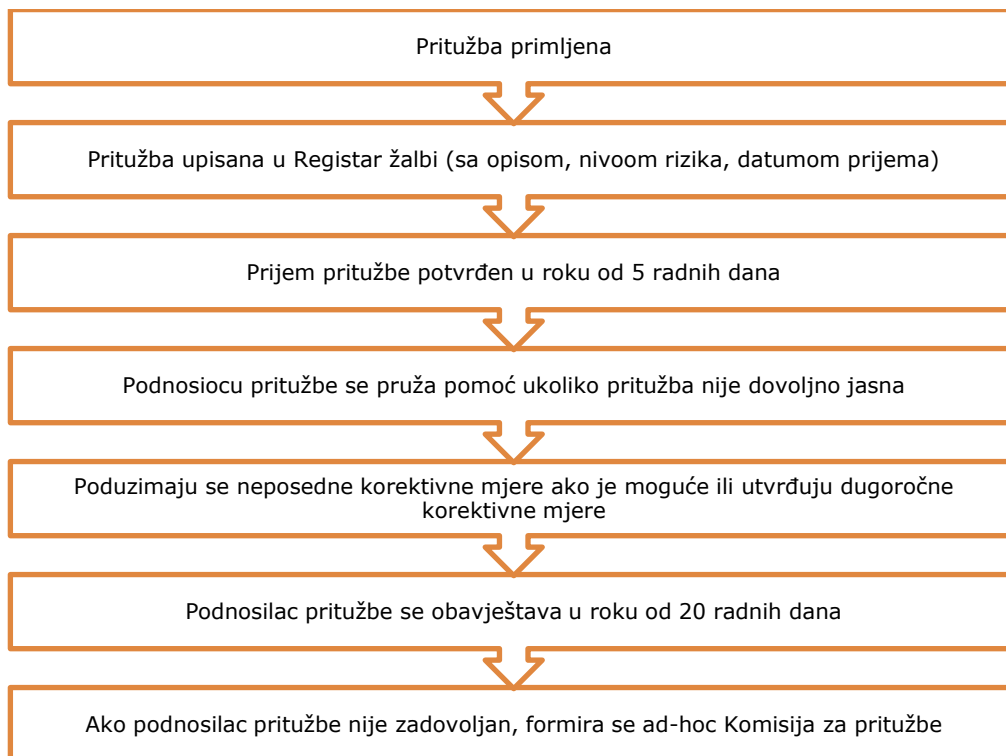
Kontakt podaci za upite i pritužbe:

*Autoceste Federacije Bosne i Hercegovine
Na ruke: Kontakt osoba za pritužbe
Adresa: Adema Buća 20, 88000 Mostar
Hamdije Kreševljakovića 19, 71000 Sarajevo
Tel: +387 36 512 300
Fax: +87 36 512 301
E-mail: pritužbe@jpautoceste.ba*

Napomena: Ove kontakt informacije se generalno odnose na cijeli Projekat, ali pritužbama u vezi s otkupom zemljišta će se upravljati odvojeno, te će se

specifičnim kontakt podaci precizirati u svakom budućem Planu za otkup zemljišta i preseljenje.

Sažetak procesa upravljanja pritužbama



EBRD-ov nezavisni mehanizam odgovornosti za projekte

Pored projektnog mehanizma za pritužbe kojim upravlja JPAC, EBRD-ov Nezavisni mehanizam odgovornosti za projekte¹², kao nezavisni krajnji alat u situaciji kada projektni mehanizam za pritužbe ne uspije, ima za cilj olakšati rješavanje društvenih i okolišnih pitanja kao i pitanja u vezi s objavljivanjem informacija, a koje pokrenu projektom pogođene zajednice i organizacije civilnog društva na projektima koje finansira EBRD. Cilj je da se utvrdi da li je Banka u skladu sa svojom Okolišnom i društvenom politikom i odredbama svoje politike pristupa informacijama koje su specifične za određeni projekt; i gdje je to primjenjivo riješiti bilo kakve neusklađenosti sa ovim politikama, istovremeno sprječavajući neusklađenost sa zahtjevima Banke u budućnosti.

¹² Informacije o procesu mehanizma dostupne na: <https://www.ebrd.com/what-we-do/independent-project-accountability-mechanism.html>

7 Monitoring i izvještavanje

JPAC će pratiti proces uključivanja interesnih grupa kako bi ocijenio uspjeh istog u smislu efektivnosti procesa komunikacije i upravljanja odnosima sa interesnim grupama, na osnovu sljedećih indikatora:

1. *Učinkovitost uključivanja*: broj uključenih interesnih grupa, nivo uključivanja i nivo zadovoljstva interesnih grupa procesom uključivanja
2. *Rješavanje pritužbi*: broj podnesenih pritužbi, vrijeme potrebno za njihovo rješavanje ili odgovaranje na njih i nivo zadovoljstva interesnih grupa

Rezultati monitoringa će biti uključeni u izvještaje o monitoringu projekta koje priprema JIP. Ovi izvještaji će biti objavljeni online na web stranici bez bilo kakvih povjerljivih informacija. Prvi izvještaj bit će sačinjen 3 mjeseca nakon početka Projekta, a kasniji izvještaji će biti pripremljeni na kvartalnoj osnovi tokom trajanja faze gradnje i na godišnjoj osnovi tokom korištenja ceste. Izvještaji će sadržavati sljedeće informacije:

- > Mjesto i vrijeme održavanja konsultativnih sastanaka, uključujući druge vrste aktivnosti na uključivanju interesnih grupa, uz podatke o broju učesnika;
- > Pitanja i problemi koji su postavljeni tokom konsultativnih sastanaka i informacije o načinu na koji JIP razmatra pitanja;
- > Broj i vrsta pritužbi koje su primljene tokom izvještajnog perioda, uz naznaku o podnesenim, riješenim i završenim pritužbama i da li su iste riješene u rokovima navedenim u mehanizmu za pritužbe, uključujući informaciju o zadovoljstvu podnosioca pritužbi sa rješenjem.

Sve aktivnosti uključivanja interesnih grupa će JIP bilježiti u Registru uključivanja interesnih grupa (Prilog 5 ovog Plana).

Pored toga, JIP će EBRD-u i EIB-u dostavljati godišnje izvještaje o okolišnim i društvenim pitanjima u kojima će biti sažeta pitanja zaštite okoliša i društva, zaštite zdravlja i sigurnosti na radu, rezultati objavljivanja informacija i konsultacija i provedba mehanizma za pritužbe.

JIP će biti odgovoran za upravljanje i praćenje mehanizma za pritužbe na nivou Projekta, kao i praćenje svih aktivnosti vezanih za uključivanje interesnih grupa, osiguranje provedbe ciljeva i ažuriranje ovog Plana uključivanja interesnih grupa, te podnošenje izvještaja EBRD-u i EIB-u.

Prilog 1: Obrazac za pritužbe

Referentni broj	<i>(popunjava primatelj pritužbe)</i>	
Ime i prezime (nije obavezno)		
<input type="checkbox"/> Želim podnijeti žalbu anonimno. <input type="checkbox"/> Zahtijevam da se moj identitet ne objavljuje bez moje saglasnosti.		
Kontakt podaci	<input type="checkbox"/> Poštom: Navedite adresu za dostavu pošte: _____ _____ _____ _____	
Naznačite željeni način kontakta (pošta, telefon, email).	<input type="checkbox"/> Putem telefona: _____ _____	
	<input type="checkbox"/> Putem e-maila	
Preferirani jezik komunikacije	<input type="checkbox"/> bosanski / srpski / hrvatski <input type="checkbox"/> engleski (ukoliko je moguće)	
Opis događaja na koji se pritužba odnosi	Šta se desilo? Gdje se desilo? Osoba kojoj se desilo? Šta je posljedica problema?	
Datum događaja / pritužba		
	<input type="checkbox"/> Događaj koji se desio jednom (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 preduzme?		

Potpis: _____

Datum: _____

Molimo pošaljite ovaj obrazac na adresu:
 Autoceste Federacije Bosne i Hercegovine
 N/p: Kontakt osoba za pritužbe
 Adresa: Adema Buća 20, 88000 Mostar
 Hamdije Kreševljakovića 19, 71000 Sarajevo
 Tel: +387 36 512 300
 Fax: +87 36 512 301
 E-mail: pritužbe@jpautoceste.ba

Prilog 2: Tekst za letak za pritužbe

JPAC nastoji da osigura da izgradnja dionice Konjic (Ovčari) – tunel Prenj – Mostar sjever ne dovede 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 Vaše nedoumice ili pritužbe koje možete imati u vezi s projektnim aktivnostima. Za pogođene zajednice uspostavljen je mehanizam za pritužbe na nivou projekta kao proces za primanje, evaluaciju i rješavanje pritužbi pogođenih zajednica.

Kakvu pritužbu mogu podnijeti?

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

- > Povećana buka, problemi s pristupom ili druge smetnje tokom izgradnje ili korištenja ceste;
- > Zabrinutost u pogledu zdravlja i sigurnosti u zajednici, kao što je povećan saobraćaj kamiona na lokalnim putevima, oštećenje lokalnog puta ili neadekvatno upravljanje otpadom za vrijeme građevinskih radova;
- > Zabrinutost o okolišu;
- > Prakse koje ugrožavaju zdravlje, sigurnost i sigurnost članova zajednice pogođene Projektom;
- > Pritužbe u vezi sa procesom otkupa zemljišta ili pravima;
- > Pritužbe u vezi oštećenja bilo kakve privatne imovine tokom građevinskih radova;
- > Neadekvatna implementacija Plana uključivanja zainteresiranih strana koji je JPAC pripremio za Projekt.

Kako mogu podnijeti pritužbu?

Svako može uložiti pritužbu JPAC-a (kontakt podaci su dati u nastavku) ili izvođaču (koji će proslijediti pritužbu JPAC-u u roku od 24 sata) bez bilo kakvih troškova, na sljedeće načine:

- a. usmenim putem (lično ili putem telefona)
- b. pismenim putem kroz ispunjavanje priloženog obrasca za pritužbe (ili u nekoj drugoj formi po želji), te slanjem pritužbe (ličnom dostavom, poštom, faksom ili e-mailom)

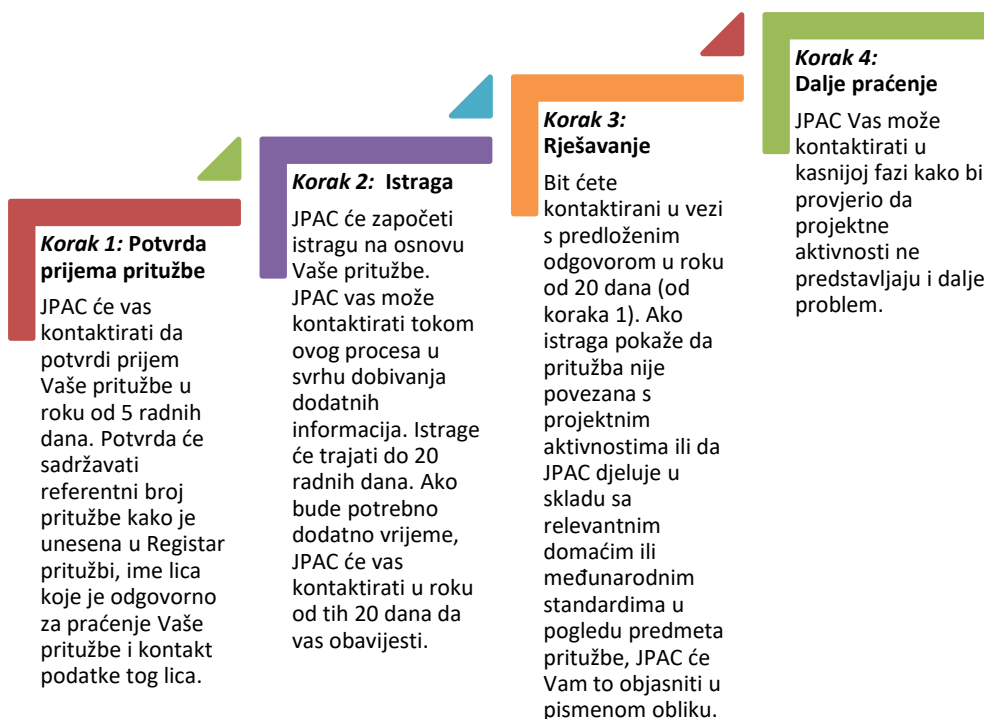
Kontakt podaci:

Autoceste Federacija Bosne i Hercegovine
N/p: Kontakt osoba za žalbe
Adresa: Adema Buća 20, 88000 Mostar
Hamdije Kreševljakovića 19, 71000 Sarajevo
Tel: +387 36 512 300
Fax: +87 36 512 301
E-mail: pritužbe@jpautoceste.ba

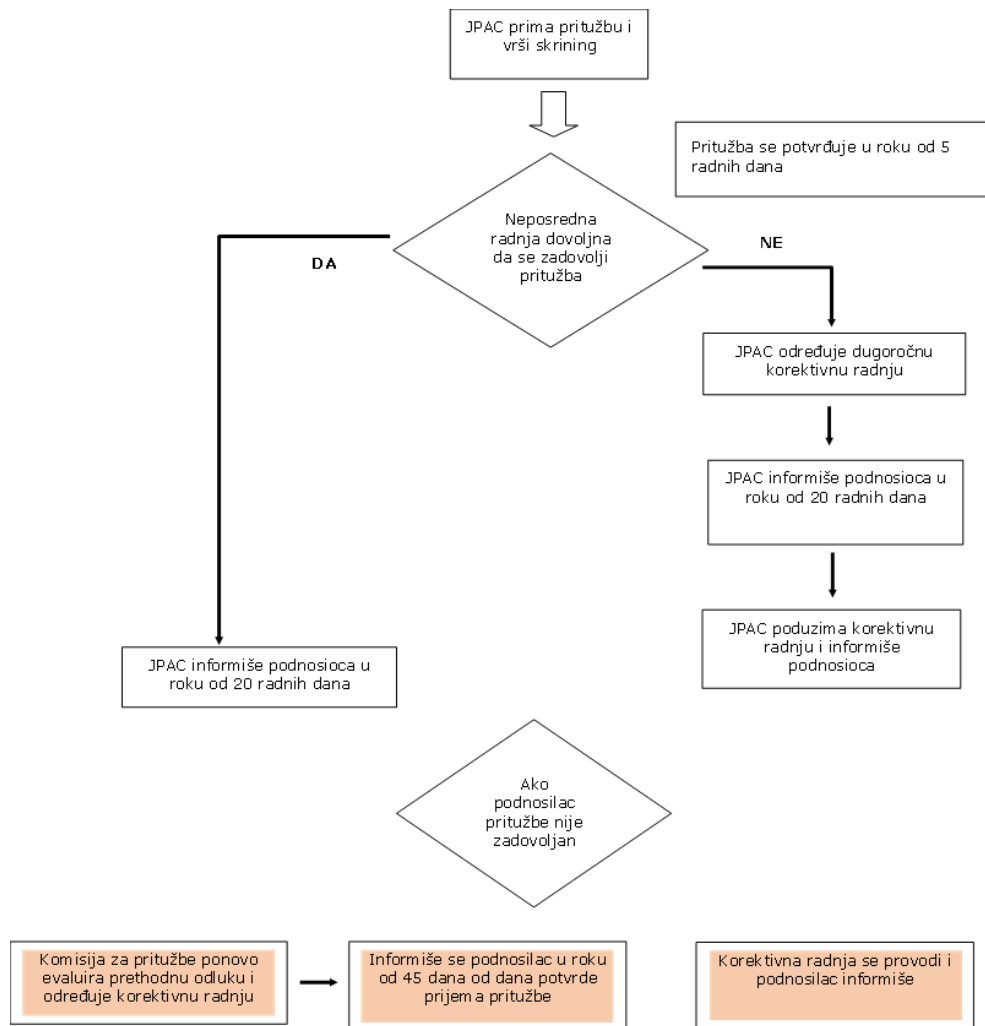
Pritužbe se mogu podnijeti i anonimno. Osim toga, ako želite da Vaša pritužba ostane povjerljiva, JPAC će osigurati da se Vaše ime i kontakt detalji ne otkrivaju bez Vašeg pristanka, a samo osobe koje su direktno uključene u razmatranje Vaše pritužbe će znati za Vaše kontakt detalje. Ako nije moguće da tim u potpunosti istraži pritužbu bez otkrivanja Vašeg identiteta ili sadržaja Vaše pritužbe, bit ćete obaviješteni.

Kako će JPAC rješavati moju pritužbu?

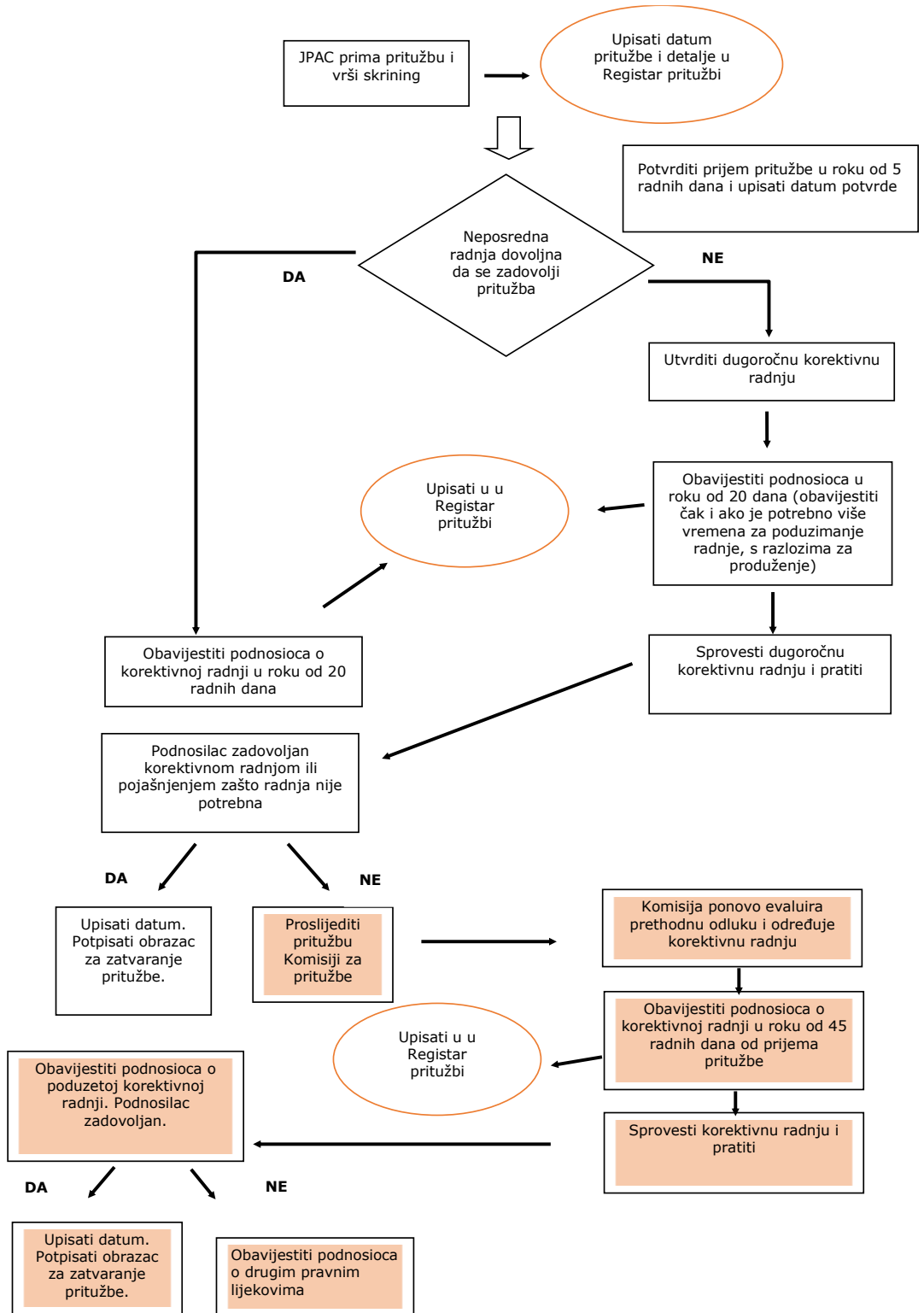
JPAC će preduzeti sljedeće korake da riješi Vašu pritužbu:



Cijeli proces upravljanja pritužbama je detaljno objašnjen u Planu uključivanja interesnih grupa za ovaj Projekat koji je objavio JPAC. U nastavku je data sažeta verzija koraka:



Prilog 4: Dijagram za obradu pritužbi



Prilog 5: Interni registar uključivanja interesnih grupa

Napomena: Svi lični podaci će se obrađivati u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka ("Sl. glasnik" br. 49/06, 76/11 i 89/11).

	Kategorija i ime interesne grupe/ pojedinaca	Vrsta uključivanja	Datum uključivanja	Ključna pitanja/zabrinutosti	Dogovorena radnja praćenja	Napomene o napretku
1.	<i>(Npr., NVO, pogođeni stanovnik, institut za kulturnu baštinu ...)</i>	<i>(Npr., zvanični sastanak, prezentacija, neformalni sastanak...)</i>				
2.						
3.						