



Vodič za primjenu mehanizma pritužbi po pravilima međunarodnih finansijskih institucija

Sarajevo - Mostar, oktobar 2020

Autorizacija	Dokument pripremili			Dokument pregledao	Dokument odobrio
Funkcija	Viši stručni saradnik za upravljanje na nivou lokacije i vezu sa zajednicom	Viši stručni saradnik za studije i podršku izradi tenderske dokumentacije	Viši stručni saradnik za studije izvodljivosti i saobraćajne studije	Šef odjela za studijsku dokumentaciju, socijalnu i okolišnu politiku	Izvršni direktor sektora za projektovanje i građenje
Ime i prezime	Ivan Rebac	Emina Mezet	Nedim Baraković	Amir Fežić	Ešef Džafić
Datum:	Oktobar 2020				

Sadržaj

1. UVOD	1
2. ZADACI ODGOVORNE/KONTAKT OSOBE ZA MEHANIZAM PRITUŽBI	6
2.1 Cilj	6
2.2 Okvir djelovanja i ovlasti odgovorne/kontakt osobe pritužbenog mehanizma	6
2.3 Angažovanje treće strane: medijacija ili arbitraža	8
2.4 Način dostavljanja pritužbi	10
2.5 Pravila rada odgovorne/kontakt osobe pritužbenog mehanizma	11
2.6 Vođenje centralnog registra pritužbi	13
2.7 Primjena mjera rješavanja	14
2.8 Izvještavanje	14
3. PRILOG 1 - Obrazac za ulaganje pritužbe	16
4. PRILOG 2 – Primjer tabele za registar pritužbi	17

1. UVOD

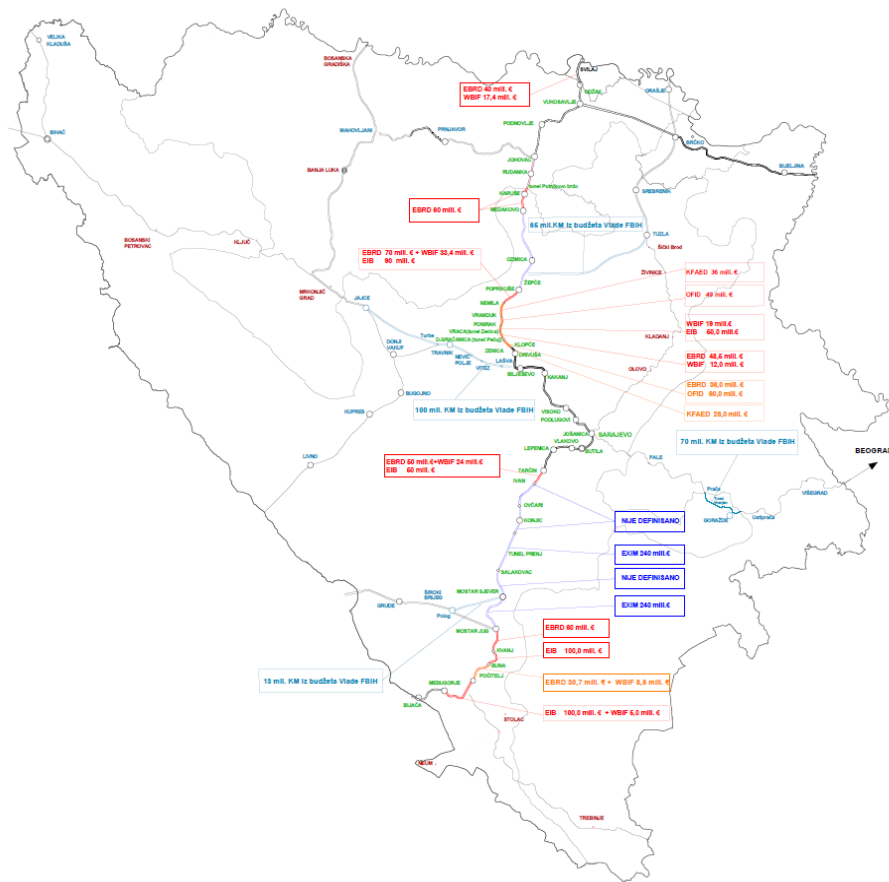
Osnovni zadatak JP Autoceste je izgradnja autoceste na Koridoru Vc. Na teritoriji Bosne i Hercegovine nalazi se najduži dio grane Koridora Vc. U ukupnoj dužini od oko 335 km, izgradnja autoceste Koridora Vc unapređuje povezivanje BiH sa susjednim zemljama i poboljšava potencijal za privredni razvoj.

Koridor Vc u BiH uključuje četiri glavne dionice, u dokumentima Vlade FBiH nazvane kao lotovi, kao što slijedi:

- **Lot 1:** Svilaj na rijeci Savi (veza na Koridor X) – Doboju jug;
- **Lot 2:** Doboju jug – Sarajevo jug (Tarčin);
- **Lot 3:** Sarajevo jug (Tarčin) – Mostar sjever;
- **Lot 4:** Mostar sjever – Bijača na južnoj granici sa Hrvatskom.

Dio Koridora Vc koji prolazi kroz Federaciju BiH iznosi 285 km. Pored ovoga planirana je i izgradnja autoputa Žepče – Tuzla – Brčko – Orašje, te nekoliko brzih cesta kao osnov za povezivanje Federacije BiH u regionalne i dalje međunarodne saobraćajne tokove savremenim cestama.

Slika 1. Plan aktivnosti na izgradnji autoceste i brze ceste: Grafički prikaz dionica na Koridoru Vc



Do sada je u potpunosti izgrađeno i nalazi se u upotrebi 102 km autoceste, a koji se odnose na sljedeće dionice, odnosno poddionice: Zenica jug – Kakanj , Kakanj – Sarajevo sjever, Sarajevo sjever – Sarajevo zapad, Sarajevo zapad – Tarčin, Zvirovići – Bijača (od petlje Međugorje do graničnog prelaza Bijača) i Svilaj - Odžak. Finansiranje izgradnje navedenih poddionica vršeno je putem kreditnog okvira zaključenog između Bosne i Hercegovine i Evropske investicijske banke (EIB), odnosno Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD), osim dionice Kakanj – Sarajevo sjever, koja je finansirana iz budžeta FBiH.

Tabela1. Prikaz dionica autoceste čija je izgradnja u planu

R.B	Dionica	Dužina	Status
1	TUNEL PUTNIKOVO BRDO 2 - MEDAKOVO	8.50	Priprema tenderske dokumentacije
2	MEDAKOVO - OZIMICA	22.00	U Planu
3	OZIMICA - POPRIKUŠE	12.90	U Planu
4	POPRIKUŠE - NEMILA	5.50	Tenderska procedura
5	NEMILA - VRANDUK	5.67	Tenderska procedura
6	VRANDUK - PONIRAK	5.30	U Izgradnji
7	PONIRAK - VRACA TUNEL ZENICA	2.65	U Izgradnji
8	TUNEL ZENICA - (ZENICA SJEVER) - DONJA GRAČANICA	3.90	U Izgradnji
9	DONJA GRAČANICA - KLOPČE	5.78	U Izgradnji
10	TARČIN - IVAN LOT 1 TARČIN - ULAZ U TUNEL IVAN	4.90	Tenderska procedura
11	TARČIN - IVAN LOT 2 TUNEL IVAN	2.00	U Izgradnji
12	IVAN - OVČARI	11.40	U Planu
13	OVČARI - KONJIC - TUNEL PRENJ	10.00	U Planu
14	TUNEL PRENJ	12.00	Priprema tenderske dokumentacije
15	TUNEL PRENJ (SALAKOVAC) - MOSTAR SJEVER	13.50	U Planu
16	MOSTAR SJEVER - MOSTAR JUG	15.40	Priprema tenderske dokumentacije
17	MOSTAR JUG - TUNEL KVANJ	9.20	U Planu
18	TUNEL KVANJ - BUNA	5.25	Tenderska procedura
19	BUNA - POČITELJ	7.20	U Izgradnji
20	POČITELJ - ZVIROVIĆI LOT 1	10.10	U Izgradnji
21	POČITELJ - ZVIROVIĆI LOT 2	0.98	U Izgradnji

LEGENDA:

U IZGRADNJI	37.91 km
TENDERSKA PROCEDURA	21.32 km
PRIPREMA TENDERSKE DOKUMENTACIJE	35.90 km
U PLANU - PROJEKTOVANJE	79.00 km
UKUPNO	174.13 km

Izgradnja navedenih dionica finansirat će se putem kreditnih aranžmana sa međunarodnim finansijskim institucijama kao što su: EIB, EBRD, OFID te komercijalne banke.

Većina dionica autoceste je finansirana ili će se finansirati uz pomoć kreditnih aranžmana sa međunarodnim finansijskim institucijama, te je time JP Autoceste FBiH u obavezi pored nacionalnih zakona poštovati pravila i standarde međunarodnih finansijskih institucija koji su vođeni političkim ciljevima EU i njihovim načelima održivog razvoja, uključivanja javnosti i odgovornosti. Provođenje ovih ciljeva i načela vrši se i nadzire kroz alate koji su propisani u Okolišnoj i socijalnoj politici EBRD-a te Okolišnim i socijalnim standardima EIB-a, čiji ciljevi su jedinstveni, a to je promovisanje održivog i inkluzivnog rasta uz istovremeno očuvanje prirodnog i društvenog okruženja kroz interdisciplinarni pristup. Set dokumenata koji se u tu svrhu izrađuju za svaki projekat finansiran od strane EIB-a ili EBRD-a sadrži slijedeće: Plan uključivanja zainteresovanih strana (Stakeholder Engagement Plan – SEP), Okolišni i društveni akcioni plan (Environmental and Social Action Plan – ESAP) i Plan otkupa zemljišta i preseljenja (Resettlement Action Plan – RAP). Jedan od osnovnih alata propisan u ovim dokumentima koji garantuje sprovođenje načela održivog razvoja, uključivanja javnosti i odgovornosti je Mehanizam za pritužbe (Grievance Mechanism).

Pored institucionalno dostupnih redovnih i vanrednih pravnih okvira i postojećih institucionalnih kanala, koji također štite interese zainteresovanih strana, JP Autoceste kao klijent je u skladu sa pomenutim propisima i pravilima finansijera projekta (EIB-a i EBRD-a) obavezno uspostaviti formalnu proceduru ili proces za upravljanje pritužbama radnika i lokalnih zajednica¹.

Šta je pritužba?

Prema IFC (International Finance Corporation) definiciji pritužba se može definisati kao “briga ili pritužba koju podnosi pojedinac ili grupa osoba unutar zajednica koje su zahvaćene radom kompanije. Oboje, i brige i pritužbe mogu rezultirati iz stvarnih ili percipiranih uticaja rada kompanije, te se mogu kao takve na isti način podnijeti i rješavati. Razlika između odgovora na brige ili pritužbe može biti u specifičnim pristupima i količini vremena potrebnog za rješavanje pomenutog. Termin “pritužba” implicira da može postojati neki problem. U praksi, međutim, priroda povratne informacije koju zajednice očekuju od kompanije može varirati, jer veoma često zajednice smatraju prikladnim da istim kanalima komuniciraju ne samo pritužbe već i pitanja, zahtjeve za informacijama, kao i prijedloge.”

Dakle, pritužbeni mehanizam može služiti kao regularni kanal komunikacije za zahvaćenim zajednicama gdje zainteresovane strane mogu komentarisati i ono što misle da kompanija radi ispravno. Međutim, ipak bi kompanije trebale biti svjesne da “neodgovorena pitanja ili ignosirani zahtjevi za informacijama potencijalno postaju problem te im zato treba pristupiti bez odlaganja.”²

Zašto zaseban mehanizam za pritužbe?

Za svaku organizaciju je važno efektivno i pravovremeno rješavanje pritužbi jer se na taj način osigurava dobar odnos sa svim zainteresovanim stranama. U kontekstu projekta, upravljanje pritužbama je sastavni dio zdrave strategije uključivanja zainteresovanih strana što je neophodno za uspješno izvođenje

¹ EBRD Grievance Management – Guidance Note, 3 Key principles

² IFC Good Practice Note – Addressing Grievances from Project-Affected Communities, Page 4

projekta³. Uspostavljanje zasebnog mehanizma za pritužbe uprkos postojanju odgovarajućeg zakonodavnog sistema je neophodno jer su pravni mehanizmi obično zatrpani i spori, te mogu generisati isuviše visoke troškove koji su iznad finansijskih mogućnosti običnih građana. Postojanje zasebnog pritužbenog mehanizma pomaže da se na brige koje mogu imati lokalne zajednice odgovori na vrijeme prije nego problemi eskaliraju izvan kontrole. Ovaj mehanizam mora biti besplatan, te služiti za informisanje pogođenih zajednica o aktivnostima vezanim za projekat, djelovati preventivno i pristupati brigama zajednice, smanjiti rizike i pomoći širem procesu poboljšanja pozitivnih društvenih promjena⁴. Okolišna i socijalna politika EBRD-a, odnosno Provedbeni zahtjev 10 propisuje da svi projekti treba da uspostave formalnu proceduru ili proces za rješavanje pritužbi zainteresovanih strana poštujući slijedeće principe⁵:

1. Imenovati odgovornu osobu, tim ili funkciju da organizuje rješavanje pristiglih pritužbi;
2. Definisati vremenske okvire za slanje potvrde o zaprimanju pritužbe i o naknadnom rješenju;
3. Osigurati povjerljivost, te organizovati sistem pregledavanja i rješavanja pritužbi što uključuje organizacijske pripreme i dodjeljivanje potrebnih resursa;
4. Informacije o mehanizmu pritužbi moraju biti lako vidljive na web stranici kompanije, leci moraju biti postavljeni na odgovarajuće lokacije lako dostupne lokalnom stanovništvu, te predstavnici klijenta moraju biti obučeni da pruže sve potrebne informacije o mehanizmu.

Kada su u pitanju veliki razvojni projekti pritužbeni mehanizmi treba da budu uspostavljeni od početka izrade studije uticaja na okoliš te da budu u upotrebi tokom perioda izgradnje, sve do zatvaranja projektnog finansiranja, a nekada banka može zahtijevati da i nakon zatvaranja finansiranja mehanizam ostane aktivan. Ukoliko projekti podrazumijevaju i otkup zemljišta veoma je važno da mehanizam bude uspostavljen već prilikom sačinjavanja popisa zahvaćenog pojasa zemljišta, jer je veoma vjerovatno da će se u ovoj fazi iskazivati mnogobrojne brige i pritužbe kojima se mora pristupiti bez odlaganja i na adekvatan način kako je opisano ranije u tekstu. Upravljanje i rješavanje pritužbi u potpunosti je odgovornost klijenta banke, što se odnosi i na situacije kada projekat uključuje i treću stranu kao što je izvođač radova. U ovim slučajevima, čak i kada je pritužba prebačena trećoj strani radi rješavanja, važno je shvatiti da je odgovornost rješavanje pritužbe i dalje na klijentu banke⁶.

U skladu sa Okolišnom i socijalnom politikom EBRD-a (2019), odnosno prvim ključnim principom uspostave pritužbenog mehanizma, proceduru pritužbenog mehanizma sprovodiće Odjel za studijsku dokumentaciju, socijalnu i okolišnu politiku unutar JP Autoceste, a kojeg će predstavljati odgovorna/kontakt osoba za mehanizam pritužbi⁷.

³ EBRD Grievance Management – Guidance Note, 2 Why a specific grievance mechanism

⁴ Mehanizam pritužbi je definisan u slijedećim dokumentima: Okolišni i društveni standardi EIB-a; ESS6 – Neželjeno preseljenje; Član 53. ESS10 – Uključivanje zainteresovanih strana ;Član 45.

EBRD Provedbeni zahtjev 5: Otkup zemljišta, neželjeno i ekonomsko raseljavanje; Član 21. Provedbeni zahtjev 10: Uključivanje zainteresovanih strana; Član 28

⁵ EBRD Grievance Management – Guidance Note, 3 Key principles

⁶ EBRD Grievance Management – Guidance Note, 3.4 Responsibilites

⁷ EBRD Grievance Management – Guidance Note, 1 EBRD'S Requirements

Odgovorna/kontakt osoba za mehanizam pritužbi djelovaće i kao kontakt osoba za pružanje informacija na nivou projekta izgradnje autoceste i kao kontakt osoba mehanizma za pritužbe, što će se primjenjivati na sve projektne aktivnosti. Biće odgovoran za primanje i odgovaranje na upite od sljedeće dvije grupe zainteresovanih strana (stakeholdera):

- a) Osoba direktno pogođenih projektom uključujući uticaj eksproprijacije zemljišta; i
- b) Svih drugih zainteresovanih strana koje se interesuju za aktivnosti projekta u zahvaćenom području.

Pravo podnošenja pritužbi/komentara ima bilo koja osoba ili organizacija. Korištenje ovog mehanizma niti u jednom trenutku ne smije predstavljati prepreku podnosiocu pritužbe da svoju pritužbu uputi na nacionalni pravni sistem ili putem drugog dostupnog mehanizma. Niti obratno, da rješavanje pritužbe kroz pravni ili drugi mehanizam (kao što je ombudsman ili PAM (Project Accountability Mechanism)) Banke spriječi prijateljske pregovore, arbitražu ili posredovanje⁸.

JP Autoceste će se pobrinuti da osobe pogođene projektom budu potpuno informisane o mehanizmu za pritužbe objašnjavajući: ulogu i postojanje mehanizma za pritužbe, dostupnost centralnog registra za evidentiranje upita i povratnih informacija, njihove funkcije, kontakt osobe i procedure kako se obratiti odgovornoj/kontakt osobi za pritužbeni mehanizam u pogođenom području. Prema definiciji IFC-a „uspostavljanje sigurnog i efektivnog COVID-19 upravljanja zainteresovanim stranama kao i pritužbama je veoma važan dio održavanja proaktivnog procesa komunikacije i pružanja informacija zajednicama na vrijeme. Proces uključivanja zainteresovanih strana treba biti proveden kroz sigurne ali efektivne kanale vodeći računa o direktivama zaštite zdravlja koje izdaju odgovarajuće lokalne ili nacionalne vlasti. Informacije o ulaganju pritužbe će biti lako dostupne potencijalno zahvaćenim zajednicama i drugim zainteresovanim stranama tako što će biti objavljene u⁹:

- brošurama koje će se konstantno distribuirati pogođenim zajednicama,
- oglasnoj ploči i web stranici zahvaćenih općina
- online komunikacijskim kanalima (digitalne platforme, društvene mreže, aplikacije za razmjenjivanje poruka, website kompanije www.jpautoceste.ba, online forumi zajednica)

Kao rezultat obaveznog socijalnog distanciranja, a u nekim slučajevima i ograničenja kretanja i velikih okupljanja, od nas se tražilo da ograničimo aktivnosti na one koji osiguravaju sigurno okruženje. U svjetlu sigurnog i efektivnog upravljanja zainteresovanim stranama i pritužbama naša kompanija radi na uspostavljanju novih i sigurnih komunikacijskih kanala kao što su šifrirane aplikacije.

⁸ EBRD Grievance Management – Guidance Note, 3.6 – Relationship with other complaint or Grievance mechanisms

⁹ Okolišni i društveni standardi EIB-a: ESS6 – Involuntary Resettlement, Član 53; ESS 10 – Stakeholder Engagement, Član 46

2. ZADACI ODGOVORNE/KONTAKT OSOBE ZA MEHANIZAM PRITUŽBI

2.1 Cilj

Osnovni cilj uspostave pritužbenog mehanizma i odgovorne/kontakt osobe je da se pobrine da kompanija JP Autoceste FBiH bude svjesna i adekvatno odgovori na sve brige zainteresovanih strana (stakeholdera)¹⁰. Osmišljena je tako da ohrabri sve uposlene, zainteresovane strane i izvođače da uspješno i efikasno upravljaju pritužbama na nivou projekta izgradnje autoceste na Koridoru Vc.

Djelovat će kroz saradnju JP Autoceste i općina pogođenih projektom, razmatrati pritužbe osoba vezano za projektne aktivnosti na području pogođenih općina, davati preporuke za poduzimanje korektivnih mjera u cilju rješavanja pritužbi ili umanjenju njihovog uticaja.

JP Autoceste će se pobrinuti da:

- Postupa sa pritužbama u skladu sa Okolišnom i socijalnom politikom EBRD-a i Okolišnim i socijalnim standardima EIB-a, obraćajući pažnju na povjerljivost i zakonske propise;
- Objektivno procijeni svaku pritužbu i u potpunosti istraži sva pitanja;
- Ukloni sve uticaje, ublaži uzroke problema i poduzme sve potrebne radnje za njegovo uklanjanje;
- Kontinuirano informiše zainteresovane strane o napretku i ishodima procesa upravljanja i rješavanja pritužbi;
- Razvije obuku i provodi postupke kako bi se osiguralo da svi zaposlenici i izvođači JP Autoceste poštuju načela ove politike;
- Poštuje uspostavljene zahtjeve za izvještavanjem vezane za upravljanje pritužbama i pobrine se da se najveći prioritet dodijeli pritužbama visokog rizika, kao i onima vezanim za kodeks ponašanja, zaštitu i sigurnost;
- Pravni odjel JP Autoceste bude na odgovarajući način informisan i konsultovan o svim pritužbama koje imaju pravne posljedice;
- Naprave internu proceduru rješavanja pritužbi u kojoj će se detaljno odrediti odgovornosti odgovorne/kontakt osobe kao i suglasnosti potrebne za pripremu odgovora i zaključenje pritužbe.
- Objave ovaj mehanizam za pritužbe i podignu svijest o njemu među lokalnim zajednicama, izvođačima i drugim zainteresovanim stranama, koristeći odgovarajuće i lako dostupne pristupe.

2.2 Okvir djelovanja i ovlasti odgovorne/kontakt osobe pritužbenog mehanizma

Odgovorna/kontakt osoba za pritužbeni mehanizam će razmatrati pritužbe vezane za projektne aktivnosti, poduzimati korektivne mjere u cilju rješavanja pritužbi i ostvarivati komunikaciju sa pogođenim stanovništvom, odnosno zainteresovanim stranama.

¹⁰ EBRD Provedbeni zahtjev 10 – Uključivanje zainteresovanih strana; Član 45; EIB ESS 10 – Stakeholder Engagement, Član 47.

Kontakt osoba mehanizma za pritužbe je ključna tačka rješavanja pritužbi i odgovorna je za kompletan proces, od primanja, istrage i rješavanja do zatvaranja pritužbe. To može biti ista osoba koja provodi aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana. Svi zahtjevi primljeni kroz mehanizam za pritužbe bit će zabilježeni u registru pritužbenih podataka i poslani odgovornoj osobi JP Autoceste.

Odjel zadužen za registar pritužbi će¹¹:

- djelovati neovisno i slobodno a u skladu sa odredbama ESS10 i PR 10
- stvoriti uslove zainteresovanim stranama da mogu izraziti zabrinutost u vezi projektnih aktivnosti radi hitne reakcije i otklanjanja slabosti;
- djelovati efikasno i brzo,
- biti pristupačna, kulturološki prihvatljiva, javno oglašavana i dobro integrisana u sistem upravljanja projektom,
- djelovati besplatno za zainteresovane strane,
- pružati opciju anonimnosti gdje je to izvodivo, te garantovati povjerljivo upravljanje zahtjevima ako to podnosilac pritužbe zahtjeva;
- biti pravedna, transparentna i uključiva;
- biti vođena zalaganjem i dijalogom;
- biti predvidiva u smislu odvijanja procesa rješavanja pritužbe;
- biti dostupna u smislu da neće onemogućiti pristup mehanizmu na osnovu finansijskih mogućnosti osoba koje ulažu pritužbe;
- definisati odgovornosti u postupcima upravljanja pritužbama;
- kreirati instrumente za postupanje u upravljanju pritužbama;
- unaprijediti standarde kvalitete rada u postupcima upravljanja pritužbama;
- kreirati baze podataka o pritužbama.

Zadaci odgovorne/kontakt osobe mehanizma za pritužbe su:

1. Zaprimanje i evidentiranje pristiglih pritužbi, te njihovo razdvajanje po vrsti i težini, a naročito koje se odnose na:
 - a. eksproprijaciju
 - b. druge aktivnosti na projektu (dodatno podijeljeno na pritužbe pristigle direktno i putem drugih kanala kao što su redovni pravni lijekovi ili drugi dostupni kanali (ombudsman, PAM)
2. Razvrstavanje pritužbi po nivoima kompleksnosti: niski, srednji i visoki. Ocjena kompleksnosti pritužbe se zasniva na potencijalnoj posljedici pritužbe (stvarnoj ili mogućoj). Svaki nivo kompleksnosti opisan je u Tabeli 2.

¹¹ Okolišni i društveni standardi EIB-a; ESS10 i Provedbeni zahtjev 10 – Uključivanje zainteresovanih strana; Član 28; Član 46.

Tabela 2. Nivoi kompleksnosti pritužbe

NIVO KOMPLEKSNOSTI	OPIS	ODGOVORNOST
Nizak	Ozbiljnost pritužbe neće promijeniti okolnosti zainteresovane strane. Pritužba se može riješiti direktno na terenu. Pritužba bi se trebala zatvoriti čim prije.	JP Autoceste FBiH – Odjel za studijsku dokumentaciju, socijalnu i okolinsku politiku
Srednji	Ozbiljnost pritužbe može promijeniti okolnosti zainteresovane strane. Za rješavanje neophodna tehnička podrška određenih odjela/službi JP Autoceste.	JP Autoceste FBiH – Odjel za studijsku dokumentaciju, socijalnu i okolinsku politiku / Odgovarajući odjel/služba unutar JP Autoceste
Visoki	Ozbiljnost pritužbe će sa sigurnošću promijeniti okolnosti zainteresovane strane. Vrsta pritužbe može potaknuti dodatno uključivanje zainteresovanih strana. Prijedlog rješavanja pritužbe proveden od strane JP Autoceste ne zadovoljava zainteresovanu stranu, te je potrebno angažovati neovisnu treću stranu ¹² .	JP Autoceste FBiH – Uprava preduzeća

- Učestvovanje u rješavanju pritužbi predlaganjem i preduzimanjem korektivnih mjera u slučaju pritužbi niskog i srednjeg nivoa kompleksnosti, a u slučaju pritužbi visokog nivoa kompleksnosti kontakt osoba pritužbu prosljeđuje upravi preduzeća sa prijedlogom za rješenje, u ovom slučaju uprava ima ovlasti da odluči pritužbu uputiti u proceduru rješavanja pritužbi angažovanjem treće strane (medijacija ili arbitraža)¹³ koja je detaljnije pojašnjena u Dijagramu toka 1.
- Ukoliko određeno pitanje nije moguće riješiti ili nije potrebno poduzimati korektivnu aktivnost, kontakt osoba mehanizma za pritužbe će dati obrazloženje razloga zbog kojeg pitanje nije moguće riješiti, te će fizičko ili pravno lice koje je podnijelo pritužbu uputiti na nacionalne pravne mehanizme za rješavanje¹⁴.

2.3 Angažovanje treće strane: medijacija ili arbitraža¹⁵

Uspostavljanje drugostepenog mehanizma za pritužbe sa određenim nivoom nezavisnosti od klijenta (JP Autoceste) veoma često može biti neophodno kada se radi o projektima na kojima se očekuje značajan

¹² EBRD Grievance Management – Guidance Note, 4.3 Third Party Involvement: Independent mediation or arbitration

¹³ EBRD Grievance Management – Guidance Note, 4.3 Third Party Involvement: Independent mediation or arbitration

¹⁴ EIB ESS 10 – Stakeholder Engagement, Član 50.

¹⁵ EBRD Grievance Management – Guidance Note, 4.3 Third Party Involvement: Independent mediation or arbitration; EIB ESS 9 – Public Health, Safety and Security, Član 55; EIB ESS 10 – Stakeholder Engagement, Član 48.

broj pritužbi ili zaprimanje većeg broja pritužbi visokog nivoa kompleksnosti. Takvi projekti se smatraju kompleksnim i uključuju otkup zemljišta. Ovisno o okolnostima, drugostepeni mehanizam za pritužbe može značiti angažovanje trećih strana kao što su: lokalne advokatske kompanije, ugledne nevladine organizacije ili druge osobe od ugleda. Upućivanje pritužbi na drugostepeni mehanizam bi se vršilo samo u slučaju onih pritužbi koje su prošle kroz proces rješavanja pritužbi u prvostepenom mehanizmu i proglašene su riješenim međutim strana koja je uložila pritužbu nije zadovoljna sa predloženim rješenjem.

Dijagram toka 1. predstavlja odnose u procesu rješavanja pritužbe među različitim nivoima u tipičnom pritužbenom mehanizmu. Ovisno o okolnostima u projektu i lokalnoj zajednici, drugostepenom mehanizmu za pritužbe može se dodijeliti jedna ili obje navedene funkcije:

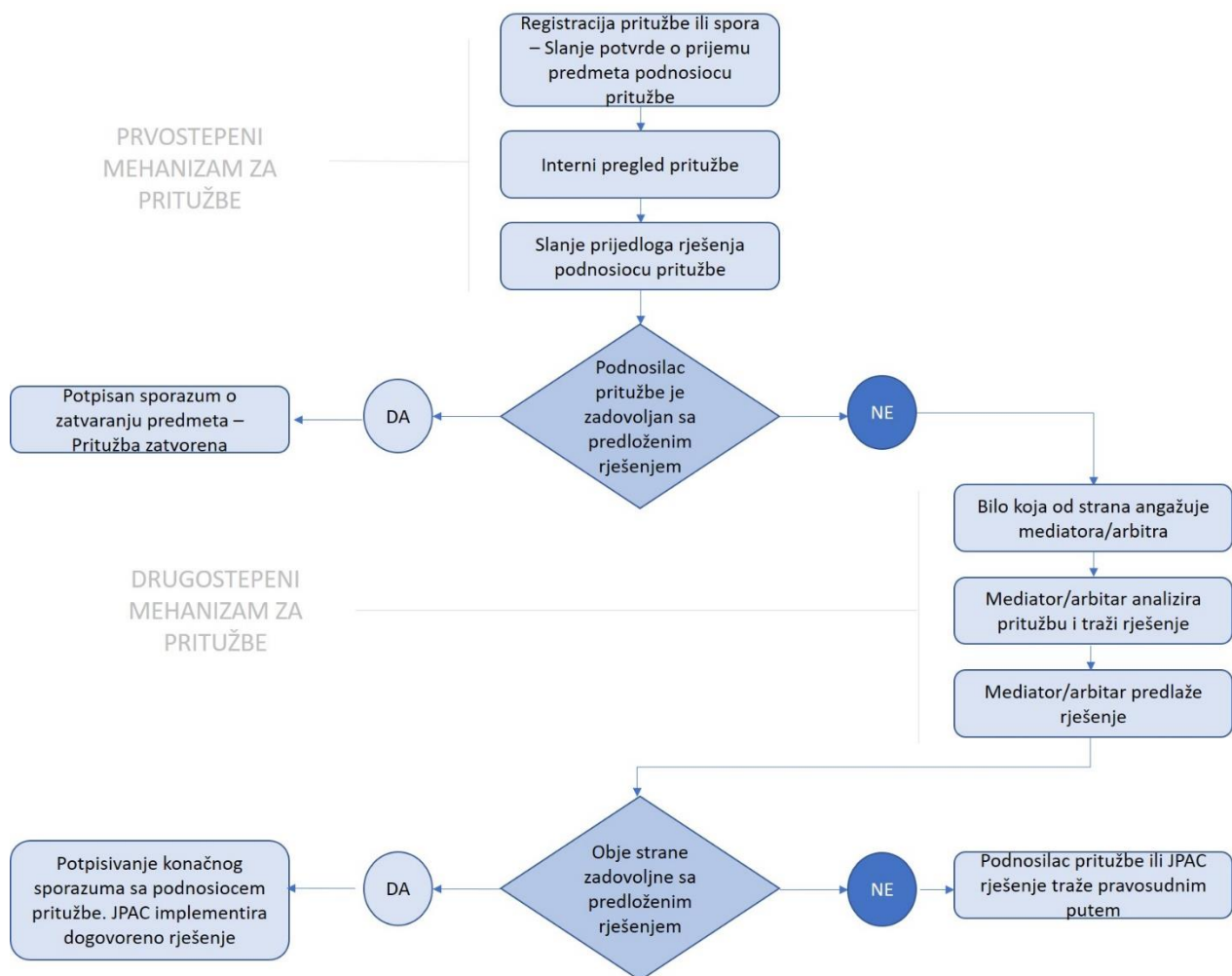
- medijacija (posredovanje), koja treba da olakšava napore obje strane da se postigne prihvatljivo rješenje
- obavezujuća arbitraža, gdje se obje strane obavezuju da prihvate odluku neovisnog arbitra (arbitar je institucionalno priznat ekspert iz oblasti predmeta pritužbe).

Zbog značajnog zahtjeva za resursima (vremenskim, finansijskim i ljudskim) koji proces rješavanja pritužbe uz pomoć posrednika/arbitra ili putem posrednika predstavlja, JP Autoceste će prednost dati rješavanju pritužbe miroljubivo i uključiti se u posredovanje samo kao posljednje utočište.

U slučaju da se podnosilac pritužbe obrati neovisnom tijelu, troškove nastale iz ovog procesa snosi podnosilac pritužbe, osim ako drugačije nije dogovoreno kao dio rješavanja pritužbe ili ako tako ne naloži sud.

U slučaju da medijacija/arbitraža ne uspije, podnosilac pritužbe za rješavanje pritužbe ima pravo da se obrati nadležnom sudu.

Dijagram toka 1 – Rješavanje pritužbe kroz prvostepeni i drugostepeni pritužbeni mehanizam



2.4 Način dostavljanja pritužbi

Svi komentari, pitanja ili pritužbe mogu se dostaviti kontakt osobi mehanizma za pritužbe na sljedeće načine:

1. U općini: Obrazac za pritužbe (Prilog 1) dostupan je u svim projektom pogođenim općinama, gdje je podnositeljima pritužbe omogućena i pomoć pri popunjavanju istog kao i u formulisanju pritužbe. Općina je dužna odmah po zaprimanju popunjenog obrasca za pritužbe isti dostaviti kontakt osobi (skenirano na mail adresu navedenu u obrascu i preporučeno putem pošte na adresu također navedenu u obrascu).
2. Na gradilištu: obrazac za pritužbe mora biti u svakom trenutku dostupan na gradilištu gdje su izvođač i predstavnik investitora (JPAC) dužni pružiti pomoć pri popunjavanju istog kao i u formulisanju pritužbe, te su dužni odmah po zaprimanju pritužbe istu dostaviti kontakt osobi

(skenirano na mail adresu navedenu u obrascu i preporučeno putem pošte na adresu također navedenu u obrascu).

3. Elektronskim putem na jednu od sljedeće dvije e-mail adrese:
 - info@jpautoceste.ba odakle se zaprimljeni mail prosljeđuje kontakt osobi mehanizma za pritužbe
 - _____ kojoj pristup ima kontakt osoba za mehanizam za pritužbe.
4. Putem telefona pozivom na broj _____, pri čemu je osoba koja se javi dužna poziv prespojiti kontakt osobi za mehanizam za pritužbe.
5. Putem faxesa na broj: _____ koji se standardnim protokolom dostavlja kontakt osobi za mehanizam za pritužbe.
6. Elektronskim sistemom za registar pritužbi kojim upravlja kontakt osoba za mehanizam za pritužbe ili njegov zamjenik, a kojem se pristupa putem web stranice JPAC www.jpautoceste.ba.
7. Razgovorom sa zaposlenikom JP Autoceste i izvođačem radova na datoj dionici.

2.5 Pravila rada odgovorne/kontakt osobe pritužbenog mehanizma

1. Pritužbe zaprima kontakt osoba mehanizma za pritužbe ili u slučaju njegovog odsustva njegov zamjenik. Dežurna telefonska linija za pritužbe i elektronska pošta rade od ponedjeljka do petka od 09:00 do 14:00h, međutim ako zainteresovana strana ostavi pritužbu (u glasovnoj poruci), izvan radnog vremena ili tokom vikenda, komisija za upravljanje pritužbama će pokušati kontaktirati zainteresovanu stranu što prije kako bi zabilježila podatke pritužbe. Rok za evidentiranje pritužbe u centralnom registru je tri (3) radna dana.
2. Nakon zaprimanja pritužbe, kontakt osoba prvo mora utvrditi je li ono što je zaprimljeno zaista pritužba (na temelju definicije pritužbe - vidi stranicu 3 "Što je pritužba?"). Nakon identificiranja da li je u pitanju pritužba ili ne predmet se dalje prosljeđuje u skladu s tim. Pritužbe se dalje usmjeravaju na mehanizam za pritužbe kako je opisano u nastavku, a nezadovoljstva se rješavaju kroz plan uključivanja zainteresovanih strana (svaki projekat mora imati pripremljeni SEP).
3. Kontakt osoba mora odmah (u toku istog dana), a najkasnije u roku od sedam (7) radnih dana obavijestiti podnositelja pritužbe da je zaprimio pritužbu i da je ista u obradi.
4. U toku analiziranja pristigle pritužbe po potrebi može biti pozvana osoba upoznata sa predmetom pritužbe iz određenog odjela/službe unutar preduzeća u cilju davanja dodatnih informacija. Kontakt osoba razmatra pritužbu i određuje nivo njene kompleksnosti (niski, srednji ili visoki), te postupa shodno tome. Za niski i srednji nivo kompleksnosti odgovorna/kontakt osoba uz suglasnost ili mišljenje odgovornog člana PIU-a sa dionice predlaže mjere rješenja problema, dok za visoki nivo kompleksnosti pritužbu sa prijedlogom mogućeg rješenja dostavlja upravi preduzeća radi donošenja rješenja.
5. Tokom izvođenja radova predstavnik investitora i izvođač, u području njihove odgovornosti su dužni sudjelovati u rješavanju pritužbe.

6. Ukoliko odgovorna/kontakt osoba ne može riješiti pitanje koje je predmet pritužbe jer je pritužba nejasna ili neosnovana ona o tome obavještava posnosioca pritužbe i poziva ga da svoju pritužbu preformuliše. Rok za slanje ove obavijesti je deset (10) radnih dana. Ukoliko pritužba i nakon toga bude nejasna kontakt osoba donosi odluku o odbacivanju pritužbe, uz detaljan zapisnik o tome zašto pritužba nije rješavana. Rok za slanje odluke o odbacivanju podnosiocu pritužbe je deset (10) radnih dana.
7. Ukoliko se određena pritužba ne može riješiti i ukoliko nije potrebno poduzimanje radnji, podnosiocu će biti dostavljeno detaljno obrazloženje zašto pitanje nije riješeno u roku od deset (10) radnih dana. U slučaju da nije zadovoljan ishodom, odgovor će sadržavati upute o tome kako podnosilac pritužbe može nastaviti postupak kroz drugostepeni mehanizam pritužbi ili putem suda.
8. Nakon što se definišu korektivne mjere za rješenje pritužbe, o istim se informiše podnosilac pritužbe u roku od trideset (30)/ četrdesetpet (45)/ šezdeset (60) radnih dana u ovisnosti od nivoa kompleksnosti niski/srednji/visoki. Ukoliko podnosilac pritužbe nije zadovoljan predloženim rješenjem, bilo koja od dvije strane (podnosilac ili JP Autoceste) se može obratiti trećoj strani posredniku ili arbitru i angažovati ga da da nezavisno mišljenje o datom problemu. Ovime se pokreće drugostepeni mehanizam pritužbi. Nakon što treća strana predloži rješenje datog problema u ugovorenom roku, ukoliko se obje strane slože sa rješenjem pritužba se zatvara, ukoliko ne, pritužba se dalje može rješavati sudskim putem.
9. Zaključak/odgovor na pritužbu piše kontakt osoba i odmah ga dalje prosljeđuje podnosiocu pritužbe i svakom drugom pravnom ili fizičkom licu na koje se preporuke i korektivne mjere odnose.
10. Odgovorna/kontakt osoba pritužbenog mehanizma nema zakonske ovlasti da rješava postupak eksproprijacije niti da bilo kako utiče na njega.
11. Interna procedura detaljno opisuje nadležnosti odgovorne/kontakt osobe kao i pravila rada te rješavanja pritužbe

Tabela 3. Vremenski okvir za rješavanje zaprimljenih pritužbi¹⁶

AKTIVNOST	VREMENSKI OKVIR
Registovanje pritužbe u centralnom registru	3 dana
Slanje potvrde o zaprimanju pritužbe njenom podnosiocu	7 dana
Izdavanje rješenja o odbacivanju pritužbe (ako je primjenjivo)	10 dana
Slanje povratne informacije (ukoliko pritužba još uvijek nije riješena)	10 dana
Slanje povratne informacije (kada je ustanovljena mjera ublažavanja problema)	30/45/60 dana ovisno o nivou kompleksnosti
Slanje rješenja o zatvaranju pritužbe	30 dana od dana potpisivanja sporazuma

¹⁶ Indikativni vremenski okvir procesa rješavanja pritužbi propisan je u EBRD Grievance Management – Guidance Note; 3.1 Grievance Administration

2.6 Vođenje centralnog registra pritužbi

1. Odgovorna/kontakt osoba mehanizma za pritužbe dužna je da redovno vodi registar zaprimljenih pritužbi.
2. Registar treba da ima sve potrebne elemente da bi se zaprimljene pritužbe mogle razvrstati po rodu, dobi itd. osoba koje su podnijele pritužbe kao i po tipu pritužbi.
3. Prilikom evidentiranja zaprimljene pritužbe potrebno je voditi računa da li je podnosilac pritužbe osoba direktno pogođena projektom ili pripadnik lokalne zajednice, ili neka organizacija poput NVO.
4. Registar zaprimljenih pritužbi će se voditi zasebno za pritužbe vezane za postupak eksproprijacije i za one zaprimljene od članova lokalne zajednice koji su pod uticajem bilo kakve aktivnosti vezane uz građevinske radove u svim fazama.
5. Registar je također potrebno voditi za pritužbe koje su stigle van mehanizma za pritužbe (npr. upravni sporovi, pritužbe o kojima su JP Autoceste FBiH upoznate putem medija i sl.) Imovinsko-pravna služba koja vodi postupak eksproprijacije ispred JPAC je dužna voditi registar upravnih sporova, sudskih predmeta po dionicama te će isti dostaviti kontakt osobi mehanizma za pritužbe onoliko često koliko je propisano internom procedurom. Služba za zastupanje će o završetku sudskog predmeta izvjestiti i kontakt osobu mehanizma za žalbe.
6. Svaka pritužba će se evidentirati u registru sa slijedećim informacijama:
 - Dodijeljeni registarski broj i datum prijema pritužbe
 - Način prijema pritužbe
 - Na koju se poddionicu autoceste pritužba odnosi
 - Opis pritužbe,
 - Status podnosioca pritužbe (osoba direktno pogođena projektom/pripadnik lokalne zajednice), njegovo ime i prezime (ukoliko nije anonimno) i kontakt podaci
 - Datum slanja potvrde o prijemu pritužbe koja se šalje podnosiocu pritužbe,
 - Opis radnji koje su preduzete (datum zasjedanja komisije, istraga, predložene korektivne mjere)
 - Datum slanja rješenja o odbacivanju pritužbe sa predloženim korektivnim mjerama/dostavljanja povratnih informacija podnosiocu pritužbe
 - Datum rješavanja i završetka predmeta
 - Datum potpisivanja konačnog sporazuma o rješavanju pritužbe
 - Datum angažovanja treće strane (ako je primjenjivo)

2.7 Primjena mjera rješavanja

Kontakt osoba mehanizma za pritužbe će razmotriti predloženu mjeru rješavanja s pogođenom zainteresovanom stranom i postići dogovor o prikladnosti odgovora i predloženom roku za provedbu. Kada se postigne sporazum, kontakt osoba mehanizma za pritužbe pobrinut će se da se ovaj sporazum dokumentira i evidentira u centralni registar za upravljanje pritužbama. Kontakt osoba može biti i usmeno obavještena o prihvatanju rješenja pritužbe o čemu će se sastaviti službena zabilješka u vidu pismene saglasnosti na predloženo rješenje koje će potpisati obje strane, te zatvoriti predmet ukoliko u ostavljenom roku nema daljnjih pritužbi a radi se o predmetu niskog ili srednjeg nivo kompleksnosti.

Kontakt osoba mehanizma za pritužbe će obavijestiti nadležnog voditelja da se može pristupiti rješavanju i pratit će provedbu dogovorenog rješenja. Kontakt osoba mehanizma za pritužbe će zatvoriti proces rješavanja pritužbe nakon uspješno provedene mjere rješavanja i nisu potrebne nikakve daljnje radnje.

Mehanizam za upravljanje pritužbama će koristiti i izvođači radova JP Autoceste kako bi upravljali pritužbama vezanim za izgradnju. Izvođači bi trebali kreirati vlastiti mehanizam za žalbe ili mogu usvojiti mehanizam za žalbe od JP Autoceste. Njihov član osoblja/slужbenik za vezu s lokalnom zajednicom mora biti obučen za obradu pritužbi.

Uslovi koji bi trebali biti ispunjeni kako bi JP Autoceste pružilo pomoć izvođaču građevinskih radova u upravljanju pritužbama su sljedeći:

- Zainteresovana strana zahtijeva pregled izvođačeve predložene mjere rješavanja;
- Provedba mjera rješenja pritužbe predložena od strane izvođača ne uspije;
- Ponovno dolazi do pritužbe s većim negativnim posljedicama;
- Pritužba se odnosi na optužbe za kršenje kodeksa ponašanja, podmićivanje, korupciju i političko uplitanje;
- Teška i/ili problematična pitanja radnih odnosa (npr. štrajkovi); i
- Pritužba je zdravstveni, sigurnosni, okolišni i/ili društveni incident.

2.8 Izvještavanje

Kontakt osoba mehanizma za pritužbe dužna je sačinjavati izvještaje o zaprimljenim pritužbama. Ovi izvještaji trebaju biti kvartalno dostavljani Jedinici za implementaciju projekta (PIU).

Odgovorna/kontakt osoba mehanizma za pritužbe će povremeno provjeravati proces upravljanja pritužbama kako bi se uklonili sistemski problemi i osiguralo da proces rješavanja funkcioniše učinkovito i daje učinkovite rezultate. U tabeli u nastavku su dati preporučljivi pokazatelji za praćenje, ali se prema potrebi mogu dalje proširiti ili izmijeniti za projekat. Pokazatelji praćenja vrlo su važni u prepoznavanju trendova, npr. ako se većina pritužbi odnosi na isto pitanje (kao što je zemljište), što će ukazivati na to da će organizacijske procese trebati revidirati.

Tabela 4. Pokazatelji za praćenje

Obaveza	Pokazatelj (cilj je 100%)
Učinkovitost Pravovremeno rješavanje	Ukupan broj i vrste primljenih, evidentiranih, prihvaćenih, obrađenih, riješenih i zatvorenih pritužbi u zadanom vremenskom okviru od 10 dana (manji problemi) i 30-60 dana (umjereni do ozbiljni problemi) Broj primljenih i riješenih pitanja u zadanom vremenskom okviru. Broj i postotak pritužbi riješenih/neriješenih tokom zadanog vremenskog okvira. Medijan dana do zatvaranja.
Učinkovitost Upoznatost, korištenje, zadovoljenje pritužbi	Broj zainteresovanih strana zadovoljnih rješenjem Broj primljenih pitanja; broj primljenih pritužbi Broj pritužbi koje nisu dovršene (iz različitih razloga) Nivo upoznatosti i razumijevanja mehanizma od strane zainteresovanih strana Broj zainteresovanih strana zadovoljnih nivoom i vremenskim rokom informacija koje su primili tokom postupka za pritužbe Broj slučajeva koji zahtijevaju ponovno razmatranje ili arbitražu treće strane.
Predanost uključivanju pouka izvučenih iz postupka	Pokazati da su izvorni uzroci analizirani i da su pouke koje su izvučene iz primjera specifičnih slučajeva utvrđene i šire uključene u podatke za revizije mehanizma za podnošenje pritužbi i prakse izvođača.

Kontakt osoba mehanizma za pritužbe JP Autoceste također će sastavljati i mjesečne izvještaje na temelju sljedećih pokazatelja:

- Ukupan broj primljenih pritužbi i prigovora;
- Broj neprihvatljivih pritužbi;
- Broj pritužbi po nivou kompleksnosti;
- Broj pritužbi u zaostatku;
- Broj pritužbi po lokalnom području;
- Broj i kategorija ponavljajućih pritužbi; i
- Broj pritužbi koje su zatvorene u odnosu na otvorene.

JP Autoceste će također pratiti učinkovitost i relevantnost mehanizma za pritužbe za izvođače radova i vršiti prilagodbe prema potrebi.

3. PRILOG 1 - Obrazac za ulaganje pritužbe

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

Potpis: _____

Datum: _____

Obrazac pošaljite na adresu:

Javno preduzeće Autoceste Federacije Bosne i Hercegovine

[Centralna komisija za registar pritužbi](#) [Kontakt osoba mehanizma pritužbi](#)

N/P: Ivan Rebac

Adresa: Adema Buća bb, 88000 Mostar

Hamdije Kreševljakovića 19, 71000 Sarajevo

Tel: +387 36 512 352

E-mail: r.ivan@jpautoceste.ba

4. PRILOG 2 – Primjer tabele za registar pritužbi

Redni broj/Broj registra	Način dospjeća pritužbe	Projekat	Datum prijema	Vrsta pritužbe	Opis pritužbe	Podnositelj		Datum potvrde prijema	Opis preduzetih radnji	Datum rješavanja predmeta
						Status	Spol			