



BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
FEDERALNO MINISTARSTVO
PROSTORNOG UREĐENJA



PROJEKAT ENERGIJSKE EFIKASNOST U JAVNIM ZGRADAMA U FBiH

PLAN UKLUČIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA

NOVEMBER 2025

Sadržaj

1	Sažetak.....	4
2	Uvod	6
2.1	Kontekst projekta	6
2.2	Ciljevi i opseg Plana uključivanja zainteresiranih strana	9
3	Regulatorni zahtjevi za uključivanje zainteresiranih strana	10
3.1	Zahtjevi domaćeg zakonodavstva	10
3.2	Zahtjevi EBRD-a	10
3.3	Usklađivanje sa zahtjevima EBRD-a	10
4	Zainteresirane strane	12
5	Program uključivanja zainteresiranih strana	14
5.1	Proces objave dokumentacije i javnih konsultacija	14
5.2	Procedura komunikacije i koordinacije	14
5.3	Informisanje javnosti o građevinskim radovima i mehanizmu za pritužbe.....	15
5.4	Ciljevi i metode uključivanja	15
6	Upravljanje mehanizmom za pritužbe	17
7	Praćenje i izvještavanje	19
8	Prilozi	20
	Aneks 1: Tekst Informativnog letka o postupku podnošenja pritužbi na Projekat	20
	Aneks 2: Obrazac za podnošenje pritužbi na Projekat	21
	Aneks 3: Registar pritužbi – obrazac	22

Skraćenice

EBRD	Evropska banka za obnovu i razvoj
EE	Energijska efikasnost
FBiH	Federacija Bosne i Hercegovine
FMPU	Federalno ministarstvo prostornog uređenja
JIP	Jedinica za implementaciju projekta
NTS	Netehnički sažetak
PUZS	Plan uključivanja zainteresiranih strana
PZ	Provedbeni zahtjev (EBRD-a)

1 Sažetak

Federalno ministarstvo prostornog uređenja (FMPU), uz podršku Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD), provodi Projekat unapređenja energetske efikasnosti (EE) u 61 javnoj zgradi na području Federacije Bosne i Hercegovine (Projekat). Ciljane zgrade uključuju administrativne objekte, medicinske ustanove, ustanove socijalne zaštite i kazneno-popravne ustanove. Projekat ima za cilj unaprijediti EE, smanjiti emisije gasova sa efektom staklene bašte te sniziti operativne troškove, uz poboljšanje unutrašnjih uvjeta u objektima, te otpornosti na klimatske promjene.

Ovaj Plan uključivanja zainteresiranih strana (PUZS) izrađen je s ciljem da usmjeri komunikaciju sa zainteresiranim stranama te da definiše način prikupljanja povratnih informacija. Ovim Planom se prepoznaju ključne zainteresirane strane i utvrđuju posebni zahtjevi komunikacije za svaku od njih, uključujući:

- osoblje i korisnike javnih zgrada (kao što su pacijenti i posjetioci),
- nadležne institucije odgovorne za poštivanje propisa, kao i izdavanje dozvola i odobrenja,
- izvođače i podizvođače angažovane na građevinskim i nadzornim aktivnostima.

Građevinski radovi će se izvoditi paralelno s redovnim funkcionisanjem javnih zgrada. Stoga se ovim Planom propisuje i Procedura komunikacije i koordinacije s ciljem da se smanje moguće nepravilnosti i osigura bezbjedno okruženje tokom realizacije Projekta. Za osjetljive lokacije poput bolnica će se primjenjivati posebne mjere.

Planom se također uspostavlja projektni mehanizam za pritužbe koji je dostupan, povjerljiv i prilagođen svim zainteresiranim stranama. Pritužbe se mogu podnositi u različitim oblicima, a obrađivat će ih i rješavati FMPU u skladu sa definisanim rokovima.

FMPU će pratiti sve aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana i redovno izvještavati EBRD. Ovaj PUZS je „živi“ dokument i ažurirat će se prema potrebi, kako bi odražavao promjene u obimu Projekta, potrebama zainteresiranih strana ili povratnim informacijama.

Tabela u nastavku prikazuje sve obaveze FMPU u sklopu ovog PUZS-a:

Obaveza	Opis
Objava dokumentacije	Objaviti PUZS, Netehnički sažetak (NTS) Projekta, Informativni letak o postupku podnošenja pritužbi na Projekat, kao i prateći Obrazac za podnošenje pritužbi, na lokalnom i engleskom jeziku, u elektronskoj i štampanoj formi.
Prikupljanje povratnih informacija	Nakon objave dokumentacije, omogućiti zainteresiranim stranama period od jednog mjeseca da dostave povratne informacije i imenovati kontakt osobu za komunikaciju. Pregledati sve pristigle komentare i sugestije; pripremiti i objaviti matricu komentara, koja sumira povratne informacije i odgovore FMPU-a.
Uspostaviti i održavati mehanizam za pritužbe	Uspostaviti dostupan, povjerljiv i efikasan mehanizam za pritužbe za javnost i obrađivati pritužbe u skladu sa jasno definisanim koracima. Potvrditi prijem pritužbi u roku od 5 kalendarskih dana, riješiti ili odgovoriti u roku od 10 dana i voditi Registar pritužbi.
Obezbijediti vidljivost mehanizma za pritužbe	Postaviti Informativni letak o postupku podnošenja pritužbi i Obrazac za podnošenje pritužbi na Projekat na ulazima svih javnih zgrada prije početka radova i učiniti ih dostupnim i online.
Uspostaviti proceduru za komunikaciju i koordinaciju	Zajedno sa izvođačima, definisati protokole koordinacije, raspored sastanaka i posebne odredbe (npr. za zatvore ili bolnice).
Informisati javnost o građevinskim radovima	Objaviti obavještenje o građevinskim radovima najmanje 30 dana unaprijed na web-stranicama FMPU-a i institucija u kojima se radovi izvode, te na svim ulazima u zgrade koje su predmet renoviranja.

Pratiti i izvještavati o aktivnostima uključivanja	Pratiti aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana, uključujući pristigle pritužbe i povratne informacije, te o njima izvještavati u redovnim Izveštajima o okolišu i društvenim aspektima za EBRD.
Revidirati PUZS u slučaju potrebe	Periodično revidirati ovaj PUZS kako bi odražavao promjene u aktivnostima Projekta ili nove povratne informacije zainteresiranih strana.

2 Uvod

2.1 Kontekst projekta

Kontekst. EBRD razmatra mogućnost pružanja finansiranja FMPU-u za podršku Projektu. Projekat će obuhvatiti 61 javnu zgradu, uključujući administrativne objekte, medicinske ustanove, ustanove socijalne i zdravstvene zaštite i kazнено-popravne institucije, s implementacijom niza mjera radi unapređenja EE, smanjenja emisija gasova sa efektom staklene bašte i smanjenja potrošnje energije.

Javne zgrade obuhvaćene Projektom administrativno su pod ingerencijom Federacije BiH, pri čemu odluke o građevinskim i renovacijskim zahvatima donosi Federalno ministarstvo prostornog uređenja. Stoga će FMPU biti odgovoran za ukupnu implementaciju Projekta, uključujući objavu tendera i odabir izvođača. FMPU je uspostavio Jedinicu za implementaciju projekta (JIP) koja djeluje kao centralno tijelo odgovorno za planiranje Projekta, nabavku, koordinaciju i izvještavanje.

Zgrade obuhvaćene Projektom. Zgrade obuhvaćene Projektom smještene su širom FBiH, pretežno u urbanim sredinama, u 9 kantona i 16 općina. Sljedeća slika prikazuje geografsku raspodjelu zgrada Projekta.

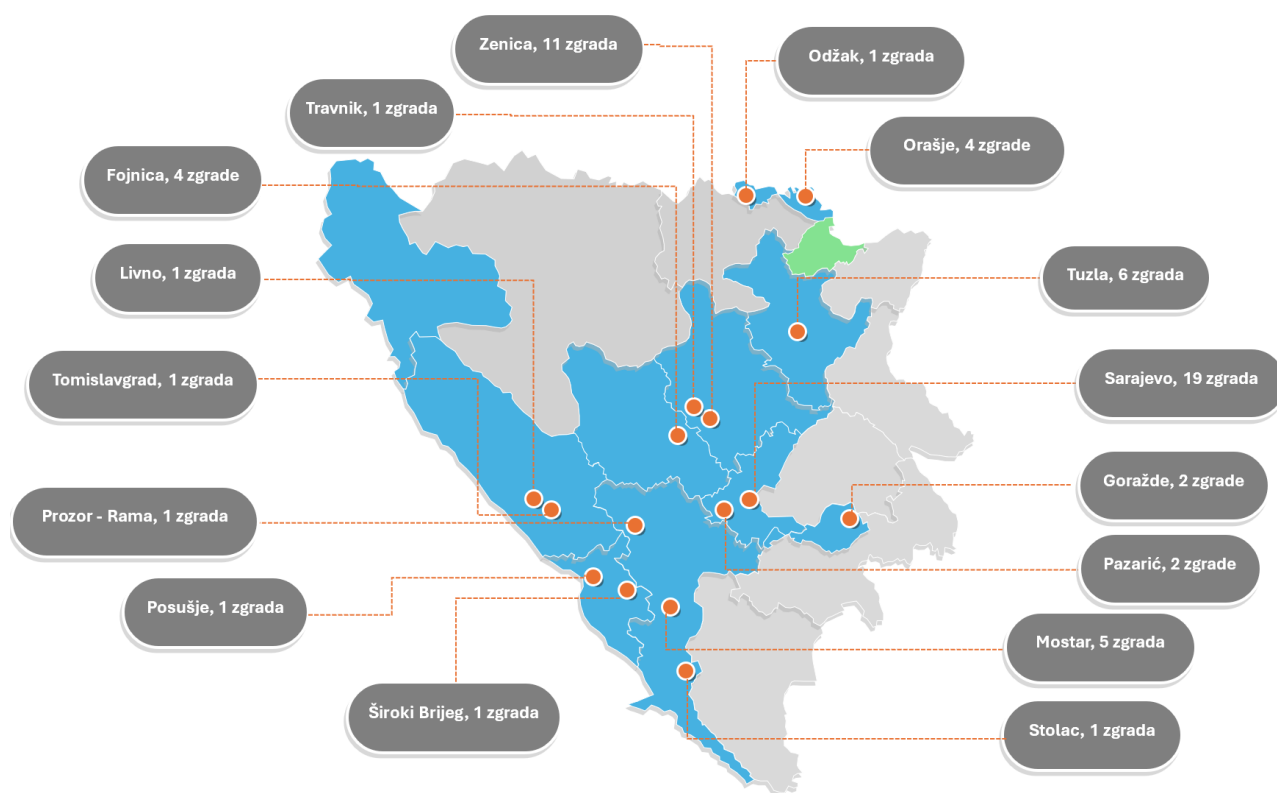


Tabela ispod pruža pregled svih zgrada obuhvaćenih Projektom:

Tabela 1: Lista zgrada u sklopu Projekta

<i>Grad/Općina</i>	<i>Javna zgrada</i>
Fojnica	1. Ustanova za socijalno zbrinjavanje i zdravstvenu njegu – Drin, Kuća 4 2. Ustanova za socijalno zbrinjavanje i zdravstvenu njegu – Drin, Kuća 5 3. Ustanova za socijalno zbrinjavanje i zdravstvenu njegu – Drin, Kuća 8 4. Ustanova za socijalno zbrinjavanje i zdravstvenu njegu – Drin, Odjel A
Goražde	5. Porezna ispostava Goražde 6. Federalni zavod za penzijsko i invalidsko osiguranje – Administrativna služba za Bosansko-podrinjski kanton sa sjedištem u Goraždu
Hadžići	7. Ustanova za socijalno zbrinjavanje, zdravstvenu njegu, odgoj i obrazovanje – Pazarić, Centar za obrazovanje i osposobljavanje 8. Ustanova za socijalno zbrinjavanje, zdravstvenu njegu, odgoj i obrazovanje – Pazarić, Administrativna zgrada
Livno	9. Agencija za privatizaciju Hercegbosanskog kantona
Mostar	10. Sveučilišna klinička bolnica Mostar – Klinika za pedijatriju 11. Sjedište Federalnog zavoda za penzijsko i invalidsko osiguranje – Mostar 12. Union banka Mostar 13. Kazneno-popravni zavod Mostar 14. Vlada Federacije Bosne i Hercegovine sa sjedištem u Mostaru
Odžak	15. Porezna ispostava Odžak
Orašje	16. Kazneno-popravni zavod Orašje – Nova upravna zgrada 17. Kazneno-popravni zavod Orašje – Stara upravna zgrada 18. Odgojno-popravni zavod Orašje – Zgrada 4 19. Odgojno-popravni zavod Orašje – Zgrada 5
Posušje	20. Porezna ispostava Posušje
Prozor-Rama	21. Porezna ispostava Prozor – Rama
Sarajevo	22. Klinički centar Univerziteta u Sarajevu – Organizacijska jedinica za naučnoistraživački rad i stručni razvoj (K-022) 23. Klinički centar Univerziteta u Sarajevu – Klinika za onkologiju (K-024) 24. Klinički centar Univerziteta u Sarajevu – Stara klinika za radiologiju (K-026) 25. Klinički centar Univerziteta u Sarajevu – Klinika za III internu medicinu – kardiologija 26. Klinički centar Univerziteta u Sarajevu – Klinika za infektivne bolesti 27. Klinički centar Univerziteta u Sarajevu – Klinika za nefrologiju 28. Klinički centar Univerziteta u Sarajevu – Uprava 29. Klinički centar Univerziteta u Sarajevu – Tehnički i ekonomski sektor 30. Klinički centar Univerziteta u Sarajevu – Stara hirurška jedinica 31. Klinički centar Univerziteta u Sarajevu – Tehnički sektor (K-2) 32. Klinički centar Univerziteta u Sarajevu – Dijagnostika i poliklinika (K-28) 33. Klinički centar Univerziteta u Sarajevu – Centralni medicinski blok (K-31) 34. Porezna uprava Federacije Bosne i Hercegovine 35. Federalno ministarstvo kulture i sporta 36. Dom Policije Sarajevo 37. Zavod za transfuzijsku medicinu Federacije Bosne i Hercegovine 38. Vlada Federacije Bosne i Hercegovine 39. Federalni zavod za zapošljavanje 40. Centar za edukaciju sudija i tužilaca u FBiH
Široki Brijeg	41. Federalni zavod za penzijsko i invalidsko osiguranje – Administrativna služba za Zapadnohercegovački kanton sa sjedištem u Ljubuškom, Podružnica Široki Brijeg
Stolac	42. Porezna ispostava Stolac
Tomislavgrad	43. Porezna ispostava Tomislavgrad
Travnik	44. Federalni zavod za penzijsko i invalidsko osiguranje – Administrativna služba za Srednjobosanski kanton sa sjedištem u Travniku
Tuzla	45. Univerzitetski klinički centar Tuzla – Kuća za roditelje djece u hospicijskom tretmanu 46. Univerzitetski klinički centar Tuzla – Klinika za psihijatriju

Grad/Općina	Javna zgrada
Zenica	47. Univerzitetski klinički centar Tuzla – Jedinica za zajedničke usluge „Plava baraka“
	48. Kazneno-popravni zavod Tuzla – Glavna zgrada
	49. Kazneno-popravni zavod Tuzla – Kozlovac, odvojena zgrada
	50. Ministarstvo finansija Tuzlanskog kantona
	51. Kazneno-popravni zavod Zenica – Paviljon 2
	52. Kazneno-popravni zavod Zenica – Paviljon 3
	53. Kazneno-popravni zavod Zenica – Paviljon 4
	54. Kazneno-popravni zavod Zenica – Paviljon 5
	55. Kazneno-popravni zavod Zenica – Paviljon 6
	56. Kazneno-popravni zavod Zenica – Paviljon 7
	57. Kazneno-popravni zavod Zenica – Paviljon 8
	58. Kazneno-popravni zavod Zenica – Radionica i obrazovna ustanova
	59. Kazneno-popravni zavod Zenica – Nova upravna zgrada
	60. Kazneno-popravni zavod Zenica – Stara upravna zgrada
	61. Porezna uprava Federacije Bosne i Hercegovine - Kantonalni porezni ured Zenica

Planirane mjere. Projekat uključuje sljedeće mjere:

Mjere energetske efikasnosti

1. Toplotna izolacija vanjskih zidova
2. Toplotna izolacija plafona prema potkrovlju
3. Zamjena postojećih vanjskih prozora i vrata
4. Poboljšanje efikasnosti sistema klimatizacije, grijanja i hlađenja (KGH) – zamjena kotla
5. Poboljšanje efikasnosti KGH sistema – zamjena termostatskih ventila
6. Zamjena sistema rasvjete
7. Uspostava sistema energetske efikasnosti i upravljanja energijom u zgradama

Predložene dodatne mjere

1. Radovi na unutrašnjem uređenju zgrade
2. Radovi na vanjskom uređenju zgrade
3. Instalacija solarnih panela
4. Rekonstrukcija i rehabilitacija kanalizacione mreže

Koristi Projekta. Uvođenje mjera EE u zgradama će smanjiti potrošnju energije, emisije gasova sa efektom staklene bašte i operativne troškove. Ovo će dodatno biti podržano smanjenjem korištenja fosilnih goriva kroz zamjenu kotlova. Izolacija ovojnice zgrada i zamjena prozora i vrata poboljšat će unutrašnje uvjete u objektima i povećati otpornost zgrada na klimatske promjene. Toplinska izolacija krova će smanjiti rizike od jakih vjetrova i obilnih padavina, dok će zamjena degradiranih materijala omogućiti dugotrajnosti i sigurnost. Uklanjanje azbest-cementnog pokrova doprinijet će zdravijem okolišu za korisnike zgrada i radnike. Izolacija podova smanjit će toplinske mostove i poboljšat će unutrašnje uvjete i dugovječnost zgrada. Ove EE mjere također podržavaju strateške ciljeve BiH u oblasti klime i energije.

Kategorizacija. Projekat je svrstan u kategoriju “B”¹ u skladu sa Okolišnom i društvenom politikom EBRD-a iz 2019. godine.

Detaljan opis planiranih radova dat je u **Netehničkom sažetku** koji je dio paketa projektne dokumentacije koja se objavljuje, zajedno sa ovim Planom uključivanja zainteresiranih strana (PUZS).

¹ Projekat EBRD-a se svrstava u kategoriju B kada su njegovi potencijalni okolinski i/ili društveni uticaji obično specifični za lokaciju i/ili se mogu lako identificirati i riješiti primjenom efikasnih mjera ublažavanja.

2.2 Ciljevi i opseg Plana uključivanja zainteresiranih strana

FMPU je pripremio ovaj Plan kako bi jasno definirao način uključivanja zainteresiranih strana tokom trajanja Projekta. Glavni cilj Plana je podržati informisano donošenje odluka i osigurati da sve zainteresirane strane imaju pravovremene mogućnosti za učešće, izražavanje stavova i iznošenje bilo kakvih pritužbi koje bi mogle utjecati na rezultate Projekta.

Ovaj Plan je „živi“ dokument koji će FMPU periodično ažurirati prema potrebi, kako bi odražavao ključne promjene u Projektu.

Napomena: U ovoj fazi, FMPU nije provodio specifične aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana. Sve buduće aktivnosti uključivanja provodit će se u okviru okvira definisanog ovim PUZS-om.

3 Regulatorni zahtjevi za uključivanje zainteresiranih strana

3.1 Zahtjevi domaćeg zakonodavstva

Zakon o slobodnom pristupu informacijama FBiH osigurava pristup informacijama svim zainteresiranim stranama, uključujući svaku fizičku ili pravnu osobu. Stoga, FMPU je obavezan da djeluje po principu slobodnog pristupa informacijama, uključujući da sve detalje u vezi sa svojim radom, organizacijom i finansijskim upravljanjem učini javno dostupnim na svojoj web-stranici.

Bosna i Hercegovina je 2008. godine ratificirala Aarhusku konvenciju o pristupu informacijama, učešću javnosti u odlučivanju i mogućnosti podnošenja pravnih zahtjeva u pitanjima zaštite okoliša. Konvencija navodi da se primjenjuje na sve nivoe vlasti i na „sve druge fizičke ili pravne osobe koje imaju javne odgovornosti ili funkcije, ili pružaju javne usluge u vezi sa okolišem, pod kontrolom javnog tijela.“ U skladu s tim, FMPU je obavezno omogućiti javnosti pristup informacijama o okolišu i odgovarati na zahtjeve javnosti za takvim informacijama.

3.2 Zahtjevi EBRD-a

U svojoj Politici zaštite okoliša i društvenih aspekata iz 2019. godine, EBRD je definisala sveobuhvatan skup specifičnih Provedbenih zahtjeva (PZ) koje projekti trebaju ispuniti. PZ 10 (Objava informacija i uključivanje zainteresiranih strana) naglašava važnost otvorenog, smislenog i transparentnog uključivanja zainteresiranih strana.

Ključne odredbe PZ 10 su sljedeće:

- Proces uključivanja zainteresiranih strana obuhvata **identifikaciju i analizu zainteresiranih strana**, planiranje uključivanja, objavu informacija, svrsishodne konsultacije, implementaciju mehanizma za pritužbe i kontinuirano izvještavanje relevantnih zainteresiranih strana. Uključivanje mora početi rano u fazi razvoja Projekta i nastaviti se tokom cijelog životnog ciklusa Projekta.
- Klijenti moraju osigurati da zainteresirane strane imaju **pristup pravovremenim, relevantnim i razumljivim informacijama**, te da se uključivanje provodi na kulturno primjeren i inkluzivan način, bez manipulacije i prisile. Klijent će objaviti relevantne informacije o Projektu, na lokalnom jeziku/jezičkim varijantama i na način koji je pristupačan i kulturno primjeren, uzimajući u obzir specifične potrebe grupa koje mogu biti različito ili nesrazmjerno pogođene Projektom ili grupa stanovništva sa posebnim informacijskim potrebama. Tokom cijelog trajanja Projekta, klijent će kontinuirano pružati informacije identificiranim zainteresiranim stranama.
- Klijent će provoditi **svrsishodne konsultacije**, u skladu sa prirodom i obimom nepovoljnih rizika i utjecaja Projekta.
- Kako bi se blagovremeno odgovorilo na zabrinutosti zainteresiranih strana vezane za Projekat, klijent će uspostaviti **efikasan mehanizam za pritužbe** što je ranije moguće u procesu razvoja Projekta, radi primanja i olakšavanja rješavanja zabrinutosti i pritužbi zainteresiranih strana.
- Klijenti su obavezni izraditi i implementirati PUZS koji opisuje kako će se uključivanje provoditi, uključujući vremenski raspored i metode uključivanja, informacije koje će se objaviti, jezik(e) objave i tip informacija koje će se objaviti. Klijent će identificirati strane pogođene Projektom koje, zbog svojih posebnih okolnosti, mogu biti nepovoljno tretirane ili ranjive.

3.3 Usklađivanje sa zahtjevima EBRD-a

Postoje značajne razlike između lokalnog zakonodavstva i standarda koje postavlja EBRD. Jedan od ključnih zahtjeva EBRD-a je priprema PUZS-a koji pruža strukturiran pristup dijeljenju informacija o Projektu i provođenju konsultacija. EBRD također zahtijeva da i PUZS i NTS budu javno dostupni za sve projekte kategorije B kako bi se osigurala transparentnost i pristupačnost informacija.

Pored toga, EBRD traži uspostavu posebnog mehanizma za pritužbe za sve projekte. Ovaj mehanizam mora biti lako dostupan svim zainteresiranim stranama i namijenjen je da funkcioniše paralelno sa postojećim pravnim i administrativnim kanalima.

Ovaj PUZS je izrađen kako bi se prevazišle ove razlike i osiguralo da Projekat u potpunosti ispunjava zahtjeve EBRD-a za otvoreno i transparentno uključivanje zainteresiranih strana.

4 Zainteresirane strane

Zainteresirane strane Projekta identifikovane su s ciljem osiguranja provođenja svih potrebnih konsultacija na odgovarajući i sveobuhvatan način. Ove strane uključuju pojedince ili grupe koje su direktno ili indirektno pogođene Projektom, one koji imaju interes u projektnim aktivnostima, kao i one koji mogu utjecati na Projekat ili konačni rezultat istog.

Identifikovane ključne zainteresirane strane Projekta navedene su u nastavku, dok su njihovi specifični interesi/zahtjevi i planirane metode komunikacije detaljno opisani u narednom poglavlju. Napominje se da sve zainteresirane strane koje nisu identificirane u ovoj fazi Projekta mogu direktno kontaktirati FMPU, kako bi se predstavile, izrazile svoje potrebe i olakšale efikasnu implementaciju ovog PUZS-a.

1) Osoblje/posjetioci/pacijenti/korisnici javnih zgrada

Primarne zainteresirane strane Projekta uključuju osoblje, posjetioce, pacijente, privremene korisnike i korisnike institucija obuhvaćenih Projektom. Privremena preseljenja korisnika nisu planirana, niti će biti potrebno preseljenje van lokacije. Radovi će se izvoditi dok su objekti u upotrebi, kroz fazno ili prostorno ograničeno izvođenje aktivnosti. Projekat predviđa koordinaciju rasporeda izvođenja radova sa svakom ustanovom pojedinačno, radi osiguranja kontinuiteta pružanja usluga i smanjenja mogućih poremećaja u radu. Objekti koji pružaju stalnu medicinsku ili socijalnu njegu zahtijevat će posebne mjere koordinacije, a izvođači će biti dužni planirati aktivnosti tako da ne dođe do prekida u pružanju osnovnih usluga niti do ugrožavanja ranjivih korisnika.

U nastavku su predstavljene specifične karakteristike različitih vrsta institucija u odnosu na njihove korisnike i zaposlene:

- Administrativne i vladine zgrade (porezne uprave, uredi za penzijsko i invalidsko osiguranje, ministarstva, banke): Ove institucije rade od ponedjeljka do petka, obično od 08:00 do 16:30 ili 17:00, a zatvorene su vikendom i za praznike. Zbog usluga koje pružaju, tokom radnog vremena primaju veliki broj posjetilaca.
- Medicinske ustanove (javne bolnice, klinički centri): Ove institucije pružaju kontinuirane zdravstvene usluge, radeći 24/7 kako bi se osigurala briga o pacijentima, nadzor i hitni odgovori. Ambulantni pacijenti i posjetioci bolnica obično imaju pristup samo tokom predviđenih sati. Neke specijalizirane klinike, poput radioloških i onkoloških, opremljene su vrlo osjetljivom i vrijednom opremom (npr. skeneri, rendgen aparati, MRI), koja je posebno ranjiva na vibracije i druge spoljne uticaje. Zbog stalnog funkcionisanja ovih ustanova te osjetljivosti pacijenata i medicinske opreme, pažljiva koordinacija između medicinskog osoblja i izvođača radova bit će od suštinskog značaja za smanjenje mogućih poremećaja tokom izvođenja radova.
- Socijalne i zdravstvene ustanove: Ove ustanove zapošljavaju raznovrsno osoblje, uključujući odgajatelje i medicinske eksperte. Pored osoblja, pružaju smještaj za korisnike koji žive u ustanovi i zahtijevaju specijaliziranu njegu zbog mentalnih ili fizičkih teškoća. S obzirom na to da ove ustanove funkcionišu 24 sata dnevno i moraju održavati neprekidan rad, bliska koordinacija između menadžmenta i izvođača predstavlja ključni uslov za izbjegavanje operativnih poremećaja, posebno imajući u vidu ranjivost korisnika i prirodu pruženih usluga.
- Kazneno-popravne ustanove (zatvori zatvorenog i poluzatvorenog tipa): U kazneno-popravnim ustanovama smješteni su kako sigurnosno osoblje, tako i zatvorenici koji borave u ustanovi 24 sata dnevno. Zbog inherentnih sigurnosnih rizika, u ovim objektima se primjenjuju strogi protokoli pristupa, koji mogu obuhvatati prethodnu najavu svih posjetilaca, obaveznu identifikaciju, ograničenja u pogledu ličnih predmeta te nadzor nad kretanjem unutar objekta. S obzirom na potencijalne rizike poput buke, ograničenog kretanja u zatvorenim prostorima, izloženosti građevinskim alatima ili materijalima koji se mogu zloupotrijebiti, kao i mogućeg poremećaja sigurnosne infrastrukture, sve građevinske aktivnosti

moraju biti pažljivo koordinisane s upravom zatvora radi osiguranja nesmetanog i bezbjednog odvijanja radova.

Građevinski radovi mogu prouzrokovati različite rizike po zdravlje i sigurnost korisnika zgrada, osoblja i posjetilaca. Ti rizici obuhvataju pogoršan kvalitet zraka usljed prašine koja nastaje tokom rušenja i bušenja, izloženost hemikalijama i jakim mirisima iz boja i ljepila, te povećanu buku i vibracije uzrokovane radom teške mehanizacije, što može uznemiriti pacijente ili oštetiti osjetljivu opremu. Nadogradnje elektroinstalacija mogu predstavljati dodatni rizik od požara ili strujnog udara ukoliko se ne provedu na propisan i siguran način. Također, radovi na unapređenju EE mogu privremeno blokirati ili onemogućiti funkcionisanje važnih sistema zaštite od požara, uključujući hidrante, alarme, evakuacione puteve i pristupne tačke za hitne intervencije.

Pacijenti i osobe sa invaliditetom, kako je navedeno gore, predstavljaju posebno osjetljivu (ranjivu) kategoriju, koja može imati povećanu osjetljivost na faktore poput buke, prašine i drugih izazova povezanih sa tekućim građevinskim radovima.

Građevinski radovi mogu prouzrokovati saobraćajne gužve ili privremena zatvaranja puteva, što može privremeno utjecati na pristup institucijama. Iako većina lokacija raspolaže s više pristupnih tačaka, ovim rizikom će se upravljati putem pažljivog planiranja i koordinacije sa nadležnim službama.

Projektom su predviđene adekvatne mjere za uklanjanje ili smanjenje svih ovih rizika, kako je detaljno opisano u NTS-u koji je dio paketa dokumentacije za objavu zajedno sa ovim PUZS-om.

2) Nadležne institucije

Planirani radovi EE će se izvoditi nakon pribavljanja formalnog odobrenja od relevantnih općinskih/gradskih vlasti, s obzirom na to da se implementacija mjera EE klasifikuje kao „redovno održavanje“, tj. radovi koji ne utječu na strukturalni integritet, namjenu, veličinu ili izgled zgrade. Takvi radovi ne mijenjaju namjenu prvobitno izgrađene zgrade niti uvjete definirane u originalnom urbanističkom odobrenju ili građevinskoj dozvoli izdatim u vrijeme izgradnje. Ovaj proces ne zahtijeva opsežnu proceduru projektiranja i odobrenja, već samo podnošenje zahtjeva u kojem su navedene predložene mjere, nakon čega se izdaju potrebna odobrenja².

Pored toga, prije početka bilo kakvih građevinskih radova na zgradama koje se nalaze unutar zaštićenog historijsko-urbanog pejzaža ili koje potencijalno podliježu zaštiti kulturnog naslijeđa, potrebno je pribaviti formalno odobrenje od federalnih i/ili kantonalnih institucija³. Učešće ovih institucija je od suštinskog značaja kako bi se osiguralo da sve intervencije budu u skladu sa zakonskim zahtjevima vezanim za zaštitu naslijeđa (odobrenje materijala, šeme boja itd.).

3) Izvođači ili podizvođači radova, nadzor i njihovo osoblje

Subjekti koji će izvoditi radove i nadzirati radove još nisu odabrani, ali predstavljaju ključne zainteresirane strane za uspješnu realizaciju Projekta, osiguravajući sigurnost i usklađenost tokom građevinskog procesa.

Izazovi s kojima se mogu suočiti radnici izvođača u svim zgradama obuhvaćenim Projektom uključuju uobičajene građevinske rizike. Posebno pitanje predstavlja rukovanje materijalima koji sadrže azbest u nekim zgradama. Prije početka bilo kakvih radova, bit će potrebno sprovesti detaljnu procjenu za svaku zgradu, a u slučajevima gdje se utvrdi prisustvo azbesta, razvit će se planovi upravljanja azbestom prije početka radova.

² Samo jedna zgrada (zgrada Vlade u Mostar) nalazi se u stanju ozbiljnog propadanja. Zbog njenog trenutnog stanja, ona ne može biti obuhvaćena standardnim obavezama „redovnog održavanja“ nakon primjene mjera EE. Bit će potreban detaljniji pristup, uključujući prilagođenu projektno-tehničku dokumentaciju. Ovakav pristup može zahtijevati i pribavljanje dodatnih dozvola za rekonstrukciju ili drugih građevinskih odobrenja koja prevazilaze okvire dozvola uobičajenih za radove EE.

³ Iako je za radove u ovim zaštićenim zonama generalno potrebno odobrenje federalnih institucija, može biti potrebno i uključivanje kantonalnih institucija tamo gdje iste postoje (nije u svim kantonima uspostavljena institucija za zaštitu kulturnog naslijeđa). Odgovornosti ponekad mogu biti nejasne zbog razlika između kantona, ali se to obično rješava kroz standardni postupak izdavanja dozvola.

5 Program uključivanja zainteresiranih strana

Efikasno uključivanje zainteresiranih strana zasniva se na transparentnoj objavi informacija i svrsishodnim konsultacijama. Ovaj odjeljak detaljno opisuje strategiju FMPU-a i planirane aktivnosti za pravovremeno informisanje i uključivanje svih zainteresiranih strana.

5.1 Proces objave dokumentacije i javnih konsultacija

FMPU će učiniti sljedeće dokumente dostupnim što je ranije moguće u procesu pripreme Projekta:

- Ovaj PUZS, Informativni letak o postupku podnošenja pritužbi (Prilog 1 ovog PUZS-a) i Obrazac za podnošenje pritužbi u okviru Projekta (Prilog 2 ovog PUZS-a),
- Netehnički sažetak Projekta.

Dokumenti će biti javno dostupni na lokalnom jeziku i na engleskom jeziku, u elektronskoj i štampanoj formi, na web-stranici FMPU (<https://fmpu.gov.ba>) i na fizičkoj adresi: Hamdije Čemerlića 2, Sarajevo.

Kada navedeni dokumenti budu javno dostupni, zainteresirane strane će imati rok od jednog mjeseca za dostavljanje svojih komentara, mišljenja ili zabrinutosti vezane za Projekat. FMPU će jasno naznačiti kontakt osobu odgovornu za prikupljanje povratnih informacija, zajedno sa specifičnim rokovima i uputama za dostavljanje komentara.

FMPU će sve pristigle komentare pažljivo razmotriti. Po završetku navedenog perioda, FMPU će pripremiti matricu s komentarima gdje se daje pregled svih komentara i prijedloga, zajedno sa odgovorima FMPU-a i objašnjenjima o načinu na koji su komentari uzeti u obzir. Matrica će se objaviti na web-stranici FMPU-a kako bi se osigurala transparentnost i informisale sve zainteresirane strane.

5.2 Procedura komunikacije i koordinacije

Kako bi se unaprijedila koordinacija tokom izvođenja radova, FMPU će uspostaviti Proceduru komunikacije i koordinacije nakon odabira izvođača koja će uključivati:

- Formalni mehanizam koordinacije između voditelja gradilišta i predstavnika institucija, kojim se definišu procesi za planiranje, izvođenje i nadzor građevinskih aktivnosti, sa posebnim naglaskom na radove koji stvaraju buku.
- Redovno informisanje osoblja o potencijalnim pitanjima zdravlja i sigurnosti, pružanje informacija o implementiranim mjerama EE te uputstva za postupanje u slučaju incidenata vezanih za radove.
- Definisanje potrebne učestalosti koordinacije (npr. dnevno, sedmično ili po međusobnom dogovoru), u zavisnosti od osjetljivosti svake ustanove i prirode radova.
- Gdje je potrebno i moguće, radovi će se izvoditi izvan redovnog radnog vremena, kao što je poslije radnog vremena ili tokom vikenda, s ciljem smanjenja poremećaja osnovnih usluga i prilagođavanja operativnim potrebama institucija.
- Posebne odredbe za kazneno-popravne ustanove koje funkcionišu prema strogo definiranim protokolima ulaska i izlaska što zahtijeva prethodnu najavu i odobrenje/pristup.

Napomena: Proceduru komunikacije i koordinacije će izraditi FMPU i izvođač, te će se ista dostaviti svim institucijama na pregled i odobrenje prije početka građevinskih radova. Procedura će odražavati specifične operativne potrebe svake institucije i uključiti njihove povratne informacije u vezi sa preferiranim aranžmanima koordinacije.

5.3 Informisanje javnosti o građevinskim radovima i mehanizmu za pritužbe

FMPU se obavezuje da pruži jasne informacije o planiranim građevinskim radovima. To će se osigurati objavom obavještenja u kojem su navedeni početak i trajanje radova, uz Informativni letak o postupku podnošenja pritužbi i Obrazac za podnošenje pritužbi u okviru Projekta, najmanje 30 dana prije početka radova, putem:

- web-stranica FMPU-a i svih uključenih javnih institucija,
- postavljanja obavještenja na ulazima u svim zgradama obuhvaćenim Projektom.

5.4 Ciljevi i metode uključivanja

Spisak identificiranih zainteresiranih strana i specifični zahtjevi za komunikaciju prikazani su u tabeli u nastavku.

Kao što je ranije navedeno, ovaj spisak zainteresiranih strana nije nužno konačan, te svi koji nisu identificirani u ovoj fazi Projekta mogu direktno kontaktirati FMPU kako bi se predstavili i izrazili svoje potrebe i interese. FMPU će u skladu s tim ažurirati ovaj PUZS. Prijedlozi za poboljšanje predloženih metoda komunikacije su također dobrodošli i mogu se dostaviti FMPU-u.

Tabela 2: Ciljevi i metode uključivanja

Prepoznate zainteresirane strane	Specifični problemi ili interesi	Metode komuniciranja i uključivanja	Informacije za objavu
Osoblje/posjetioци/pacijenti/korisnici javnih zgrada	Pitanja vezana za zdravlje i sigurnost povezana sa građevinskim radovima ukoliko se istim ne upravlja na odgovarajući način, uključujući loš kvalitet zraka zbog prašine nastale prilikom rušenja i bušenja, izloženost hemikalijama i jakim mirisima iz boja i ljepila, povećanu buku i vibracije od teške mehanizacije koje mogu uznemiriti pacijente ili oštetiti osjetljivu opremu, itd.	• Pristup dokumentima Projekta putem interneta i u štampanoj formi, uz mogućnost dostavljanja povratnih informacija na dokumente Projekta • Redovni koordinacijski sastanci između menadžera javnih zgrada i izvođača, u skladu sa Procedurom komunikacije i koordinacije (vidi odjeljak 5.2 iznad) • Obavještenje o početku i trajanju radova, koje sadrži informacije o mehanizmu za pritužbe, istaknuto na ulazima svih zgrada • Odgovaranje na upite/pritužbe putem mehanizma za pritužbe Projekta (vidi Poglavlje 6)	• Paket dokumenata koji se objavljuje (ovaj PUZS, NTS, Informativni letak o postupku podnošenja pritužbi i prateći Obrazac za podnošenje pritužbi na Projekat) i matrica komentara • Redovne informacije o potencijalnim pitanjima zdravlja i sigurnosti i ažuriranja o implementiranim mjerama EE, u skladu sa Procedurom komunikacije i koordinacije • Informacije o obimu, vremenu i trajanju planiranih radova • Informacije o mehanizmu za pritužbe
Nadležne institucije za nadzor usklađenosti i izdavanje odobrenja	Kontrola usklađenosti sa domaćim zakonodavstvom	• Službeni kanali komunikacije • Praćenje u skladu sa zahtjevima domaćeg zakonodavstva	• Zahtjevi za izdavanje dozvola, izvještaji o praćenju/nadzoru
Izvođači ili podizvođači radova, nadzor i njihovo osoblje	Zdravlje i sigurnost; implementacija planova upravljanja za materijale koji sadrže azbest u relevantnim zgradama, radni odnosi i prava radnika; utjecaji na okoliš.	• Redovna komunikacija sa menadžerima javnih zgrada • Informacije putem ugovora sa izvođačima • Brifinzi na gradilištima o temama zdravlja i sigurnosti • Odgovaranje na upite/pritužbe putem mehanizma za pritužbe radnika	• Procedura komunikacije i koordinacije • Propisi o sigurnosti i zdravlju na radu, zahtjevi za zaštitu okoliša • Informacije o mehanizmu za pritužbe radnika

6 Upravljanje mehanizmom za pritužbe

Pregled. FMPU će osigurati da implementacija Projekta ne izazove nepovoljne utjecaje na osoblje, posjetioce, pacijente i korisnike javnih zgrada. JIP je uspostavila mehanizam za pritužbe na nivou Projekta za primanje, procjenu i rješavanje pritužbi. Mehanizam će se baviti pritužbama pravovremeno i efikasno, na transparentan način, bez manipulacije, uplitanja, prisile, diskriminacije, zastrašivanja i odmazde, te će biti dostupan svim pogođenim stranama, bez ikakvih troškova.

Ovo poglavlje uključuje sljedeće pomoćne priloge:

- Tekst Informativnog letka o mehanizmu za pritužbe (Prilog 1),
- Obrazac za podnošenje pritužbi u okviru Projekta (Prilog 2) i
- Predložak Registra pritužbi (Prilog 3).

U sljedećim dijelovima ovog poglavlja se detaljno objašnjavaju procedura i koraci u okviru mehanizma za pritužbe. Poseban mehanizam za pritužbe dostupan je za radnike.

Vidljivost mehanizma za pritužbe. Vidljivost mehanizma za pritužbe će biti osigurana kroz:

- Objavljivanje Informativnog letka o mehanizmu za pritužbe i Obrasca za pritužbe u okviru Projekta, zajedno sa PUZS-om i NTS-om, što je ranije moguće u procesu pripreme Projekta.
- Prije početka izvođenja radova, osigurati da svaka zgrada istakne obavještenje o početku i trajanju radova na glavnim ulazima, uz Informativni letak o i Obrazac za podnošenje pritužbi.

Dostavljanje pritužbi. Svaka zabrinutost može se prijaviti JIP-u usmeno (ličnim dolaskom ili telefonom) ili pismeno popunjavanjem Obrasca za pritužbe u okviru Projekta (ličnom dostavom, poštom ili e-mailom na adresu/broj naveden u nastavku). Pritužbe se mogu dostaviti i anonimno ili bez korištenja obrasca, ukoliko se to preferira.

Nakon početka izvođenja radova, Obrazac za podnošenje pritužbi može se također podnijeti direktno izvođaču (npr. voditelju gradilišta) i/ili inženjeru nadzora.

Sve pritužbe primljene od strane izvođača/inženjera nadzora bit će proslijeđene JIP-u bez odlaganja (u roku od 24 sata) kako bi JIP mogao dalje obraditi pritužbu/komentar (tj. evidentirati, potvrditi prijem i odgovoriti na pritužbu u vremenskim okvirima definisanim u nastavku).

Evidentiranje i potvrđivanje prijema pritužbi. JIP će evidentirati sve pritužbe u Registru pritužbi. Pismene i neanonimne pritužbe bit će potvrđene u roku od 5 kalendarskih dana. Kako bi se omogućilo pravilno praćenje i evaluacija, svaka pritužba bit će zabilježena u registru sa sljedećim informacijama:

- Opis pritužbe, uključujući indikaciju **vrste (teme) pritužbe** kako bi se omogućilo pravovremeno prepoznavanje najčešćih incidenata, utvrđivanje trendova i upravljanje rizicima – na primjer:
 - i. pritužbe vezane za bilo kakvo nasilje i uznemiravanje na osnovu pola,
 - ii. pritužbe vezane za druge građevinske smetnje, poput nepravilnog upravljanja otpadom, buke, prašine itd.
- Podaci o **profilu podnosioca pritužbe**, kako bi se razumjelo ko je i gdje najviše pogođen negativnim utjecajima Projekta (napomena: ove informacije će se tretirati kao povjerljive i dostavit će se samo osoblju FMPU-a koje radi na pritužbama)
- **Datum prijema pritužbe i datum potvrde prijema podnosiocu**
- **Opis preduzetih radnji** (istraga, korektivne mjere, preventivne mjere)
- **Datum rješavanja i zatvaranja/pružanja povratne informacije podnosiocu pritužbe**

Pomoć podnosiocima pritužbi. Ukoliko je pritužba nejasna i nedovoljno precizna, JIP će pružiti pomoć i savjetovati podnosioca u formulisanju/ponovnom pisanju podneska, kako bi pritužba postala jasnija, u cilju donošenja informisane odluke od strane JIP-a, u najboljem interesu osoba pogođenih Projektom i uzimajući u obzir preferirane korake za rješavanje koje je odredio podnosilac pritužbe.

Rješavanje pritužbi. JIP će uložiti sve razumne napore da riješi pritužbu odmah po potvrdi prijema. Ukoliko JIP ne bude u mogućnosti riješiti pitanja istovremenom korektivnom akcijom, može se, po potrebi, identificirati dugoročna korektivna mjera. Podnosilac pritužbe bit će obaviješten o predloženoj neposrednoj akciji ili bilo kojoj dugoročnoj mjeri u roku od 10 kalendarskih dana od potvrde prijema pritužbe. Bit će identificirane i provedene preventivne mjere s ciljem sprječavanja ponavljanja istog problema u budućnosti; o tim mjerama također će biti informisan podnosilac pritužbe. JIP će uložiti razumne napore da prati situaciju s podnosiocem pritužbe kako bi se provjerila uspješna implementacija poduzetih mjera.

Ukoliko JIP ne bude u mogućnosti riješiti određeno pitanje izneseno putem mehanizma za pritužbe ili ukoliko poduzimanje akcije nije potrebno, dostavit će detaljno objašnjenje/razlog zašto pitanje nije riješeno. Odgovor će također, ako je primjenjivo, sadržavati uputstvo o tome kako osoba/organizacija koja je podnijela pritužbu može dalje postupati ukoliko rezultat nije zadovoljavajući.

U svakom trenutku, podnosioci pritužbi mogu koristiti i druge pravne lijekove u skladu s važećim lokalnim zakonodavstvom, uključujući i formalni sudski postupak.

Jedinica za upravljanje projektom – Energetska efikasnost u javnim zgradama u FBiH

Ministarstvo prostornog uređenja FBiH

E-adresa: info@fmpu.gov.ba

Telefon: +387 33 726 500

Adresa: Hamdije Čemerlića 2, Sarajevo

Web-stranica: www.fmpu.gov.ba

Nezavisni mehanizam odgovornosti za projekte EBRD-a. Pored mehanizma na nivou Projekta kojim upravlja FMPU, nezavisni mehanizam odgovornosti za projekte EBRD-a⁴ predstavlja nezavisni instrument koji ima za cilj olakšati rješavanje pitanja društvenog, okolišnog i objavljivanja informacija koja podižu osobe pogođene Projektom i organizacije civilnog društva u vezi s projektima finansiranim od strane EBRD-a ili utvrditi da li je Banka postupila u skladu sa svojom Okolišnom i društvenom politikom i projektnim odredbama Politike pristupa informacijama; gdje je primjenjivo, adresirati eventualnu postojeću neusklađenost s ovim politikama uz sprječavanje buduće neusklađenosti Banke.

⁴ Informacije o procesu mogu se pronaći na: <https://www.ebrd.com/what-we-do/independent-project-accountability-mechanism.html>

7 Praćenje i izvještavanje

Rezultati procesa uključivanja zainteresiranih strana bit će uključeni u redovne **Okolišne i društvene izvještaje koje će FMPU pripremati za EBRD**. Izvještaji će, između ostalog, sadržavati sljedeće informacije:

- Broj i vrste (teme) primljenih pritužbi tokom izvještajnog perioda, prema vrsti (temi) pritužbe, kako bi se omogućilo pravovremeno prepoznavanje najčešćih incidenata, utvrđivanje trendova i upravljanje rizicima – na primjer: pritužbe vezane za bilo kakvo nasilje i uznemiravanje na osnovu pola, pritužbe vezane za druge građevinske smetnje, poput nepravilnog upravljanja otpadom, nivoa buke, prašine itd;
- Broj i vrste aktivnosti objave informacija i uključivanja zainteresiranih strana kroz sve kanale, s informacijama o pitanjima i zabrinutostima koje su iskazali učesnici, te o tome kako je FMPU uzeo u obzir postavljena pitanja.

FMPU će biti odgovoran za praćenje svih aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana vezanih za Projekat, osiguranje implementacije i ažuriranja ovog PUZS-a i izvještavanje EBRD-u.

8 Prilozi

Aneks 1: Tekst Informativnog letka o postupku podnošenja pritužbi na Projekat

Federalno ministarstvo prostornog uređenja FBiH nastoji osigurati da **Projekat energetske efikasnosti javnih zgrada FBiH** ostvari pozitivne rezultate za osoblje, posjetioce, pacijente i korisnike objekata obuhvaćenih Projektom. Iako će biti poduzete sve neophodne mjere s ciljem minimiziranja poremećaja tokom izvođenja radova, svjesni smo da određene zabrinutosti mogu nastati. Ukoliko ste na bilo koji način pogođeni Projektnim aktivnostima, pozivamo vas da nam se obratite i dostavite svoje primjedbe, sugestije ili pritužbe.

Kakvu pritužbu mogu podnijeti? Pritužba se odnosi na svaku zabrinutost, primjedbu ili nezadovoljstvo u vezi s aktivnostima Projekta. Pravo podnošenja pritužbe ima svako lice koje smatra da projektne aktivnosti uzrokuju negativne efekte na njega/nju lično ili na njegovo/njeno okruženje. Primjeri mogućih problema uključuju, ali nisu ograničeni na sljedeće:

- > Povećana buka, problemi s pristupom ili druge smetnje tokom izvođenja radova
- > Ograničen pristup objektima
- > Nepravilno upravljanje otpadom
- > Nezaštićene ili nesigurne zone izvođenja radova
- > Oštećenje imovine
- > Nedostatak pravovremenih informacija o opsegu ili rasporedu izvođenja radova

Kako mogu podnijeti pritužbu? Svako može podnijeti pritužbu FMPU-u (kontakt informacije navedene u nastavku) ili izvođaču/inženjeru nadzora na gradilištu (nakon početka radova), bez ikakvih troškova za podnosioca, na sljedeće načine:

- a. Usmeno (ličnim dolaskom ili telefonom)
- b. Pismeno, popunjavanjem priloženog Obrasca za pritužbe ili u drugom obliku po želji ili dostavljanjem lično, poštom ili e-mailom

Kontakt informacije:

Jedinica za upravljanje projektom – Energijska efikasnost u javnim zgradama u FBiH

Ministarstvo prostornog uređenja FBiH

E-adresa: info@fmpu.gov.ba

Telefon: +387 33 726 500

Adresa: Hamdije Čemerlića 2, Sarajevo

Web-stranica: www.fmpu.gov.ba

Sve pritužbe koje podnesete izvođaču/inženjeru nadzora bit će proslijeđene FMPU-u kako bi Ministarstvo moglo dalje obraditi pritužbu/primjedbu.

Možete odlučiti podnijeti pritužbu anonimno. Također, ako navedete svoje ime i zatražite povjerljivost, vaš identitet i lični podaci neće biti otkriveni bez vašeg pristanka. Samo osoblje koje direktno obrađuje vaš slučaj imat će pristup ovim informacijama. Ukoliko potpuna istraga pritužbe nije moguća bez otkrivanja vašeg identiteta, FMPU će vas prethodno obavijestiti.

Kako će FMPU postupiti s mojom pritužbom? FMPU će poduzeti sljedeće korake kako bi obradio vašu pritužbu:

Korak 1: Potvrda prijema

- > U roku od 5 kalendarskih dana, FMPU će potvrditi prijem vaše pritužbe (ako nije podnesena anonimno).
- > Dobit ćete referentni broj, kao i ime i kontakt podatke odgovorne osobe.
- > Ukoliko je vaša pritužba nejasna, pružit ćemo pomoć u njenom preformulisanju ili pojašnjenju.

Korak 2: Istraga

- > FMPU će procijeniti vašu pritužbu i, po potrebi, zatražiti dodatne informacije od vas.
- > Pokrenut će se detaljna istraga.

Korak 3: Odgovor

- U roku od 10 kalendarskih dana od potvrde prijema pritužbe, FMPU će vam dostaviti odgovor. Bit ćete obaviješteni o poduzetim ili planiranim korektivnim mjerama.
- Ukoliko pritužba nije vezana za Projekat ili ne postoji problem, dostavit će vam se objašnjenje.

Korak 4: Praćenje

- FMPU vas može kontaktirati naknadno kako bi potvrdio da je problem riješen i da nema preostalih zabrinutosti.

Aneks 2: Obrazac za podnošenje pritužbi na Projekat

Referentni broj (unos FMPU)

Ime i prezime (neobavezno)

- ☐ Želim anonimno podnijeti pritužbu
- ☐ Zahtijevam da se ne objavljuje moj identitet bez prethodnog odobrenja

Kontakt informacije

Poštom: Molimo da upišete adresu:

Molimo da označite kako želite biti kontaktirani (poštom, telefonom, e-mailom).

Telefonom: _____
E-mailom: _____

Željeni jezik komuniciranja

- Bosanski/hrvatski/srpski
- Engleski (ako je moguće)
- Drugi _____

Opis incidenta za pritužbu

Šta se dogodilo? Gdje se dogodilo? Ko je to učinio? Šta je time proisteklo?

Datum incidenta / pritužbe

- ☐ Jednokratni incident/pritužba (datum _____)
- ☐ Ponovilo se (koliko puta? _____)
- ☐ U toku (trenutno se odvija)

Šta biste željeli da se uradi?

Potpis: _____

Datum: _____

Molimo da uputite ovaj obrazac na:

Jedinica za upravljanje projektom – Energetska efikasnost u javnim zgradama u FBiH

Ministarstvo prostornog uređenja FBiH

E-adresa: info@fmpu.gov.ba

Telefon: +387 33 726 500

Adresa: Hamdije Čemerlića 2, Sarajevo

Web-stranica: www.fmpu.gov.ba

Aneks 3: Registar pritužbi – obrazac

Napomena: Svi lični podaci će se obrađivati u skladu sa Zakonom FBiH o zaštiti ličnih podataka.

[illegible]