

# **GENERALNI PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA PROJEKTA**

**Projekt obnove nakon potresa i jačanja pripravnosti javnog  
zdravstva u Hrvatskoj (P173998)**

Ažurirana verzija, prosinac 2024

(1. ažuriranje u svibnju 2022. / 2. ažuriranje u kolovozu 2023.  
/ 3. ažuriranje u srpnju 2024 / 4. ažuriranje u prosincu 2024.)

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD .....</b>	<b>4</b>
1.1. POZADINA PROJEKTA .....	4
1.1.1. Komponenta 1: Oporavak i obnova nakon potresa .....	5
1.1.2. Komponenta 2: Nadzor i pripravnost javnog zdravstva .....	7
1.1.3. Komponenta 3: Upravljanje Projektom.....	8
1.2. PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA (SEP) .....	8
1.2.1. Generalni SEP.....	8
1.2.2. Pod-Projektni SEP-ovi.....	8
1.2.3. Cilj i svrha SEP-a.....	9
1.2.4. Resursi i odgovornosti.....	10
<b>2. KLJUČNI STANDARDI I ZAKONODAVSTVO .....</b>	<b>12</b>
2.1. HRVATSKI ZAKONODAVNI OKVIR .....	12
2.1.1. Pravo na pristup informacijama.....	12
2.1.2. Opća uredba o zaštiti podataka (GDPR).....	13
2.1.3. Antidiskriminacija.....	13
2.1.4. Zakonodavstvo vezano za informiranje i sudjelovanje javnosti u okolišnim pitanjima.....	14
2.2. ZAHTJEVI SVJETSKJE BANKE .....	15
<b>3. KRATKI SAŽETAK PRETHODNIH AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA DIONIKA .....</b>	<b>17</b>
3.1. UKLJUČIVANJE DIONIKA ZA VRIJEME PRIPREME PROJEKTA .....	17
3.2. POČETNO UKLJUČIVANJE DIONIKA U PROJEKT .....	17
3.3. GENERALNA PITANJA UTVRĐENA TIJEKOM POČETNOG UKLJUČIVANJA DIONIKA....	18
3.4. GENERALNA PITANJA UTVRĐENA TIJEKOM PROVEDBE POD-PROJEKATA .....	19
<b>4. SMJERNICE ZA PLANIRANJE I PROVEDBU AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA DIONIKA .....</b>	<b>20</b>
4.1. IDENTIFIKACIJA I ANALIZA DIONIKA .....	20
4.1.1. Dionici na koje Projekt ima utjecaj .....	22
4.1.2. Ostale zainteresirane strane .....	24
4.1.3. Pojedinci ili skupine u nepovoljnom/ranjivom položaju.....	26
4.2. METODE I PRISTUP UKLJUČIVANJU DIONIKA .....	29
4.2.1. Objava informacija .....	29
4.2.2. Konzultacije s dionicima.....	30
4.2.3. Mehanizam za rješavanje pritužbi (GRM) .....	35
4.3. PROGRAM UKLJUČIVANJA DIONIKA .....	39
4.4. PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE .....	44
4.4.1. Mjesečna izvješća – Konzultant .....	44
4.4.2. Mjesečna izvješća – Izvođač .....	44
4.4.3. Izvješće o uključivanju dionika .....	44
4.4.4. Izvješće o usklađenosti s ES mjerama.....	45
4.4.5. Polugodišnja izvješća o napretku.....	45
4.4.6. Mjesečna izvješća za nadležna ministarstva.....	45

## KRATICE I AKRONIMI

ES	Okolišno i društveno (eng. <i>Environmental and Social</i> )
EIA	Procjena utjecaja zahvata na okoliš (eng. <i>Environmental Impact Assessment</i> )
ESCP	Plan zaštite okoliša i društva (eng. <i>Environmental and Social Commitment Plan</i> )
ESF	Okolišni i društveni okvir Svjetske banke (eng. <i>World Bank Environmental and Social Framework</i> )
ESMF	Okvir za upravljanje okolišnim i društvenim rizicima (eng. <i>Environmental and Social Management Framework</i> )
ESMP	Plan upravljanja okolišnim i društvenim rizicima (eng. <i>Environmental and Social Management Plan</i> )
ESS	Okolišni i društveni standardi Svjetske banke (eng. <i>World Bank Environmental and Social Standards</i> )
GBV	Rodno uvjetovano nasilje (eng. <i>Gender-based violence</i> )
GRM	Mehanizam za rješavanje pritužbi (eng. <i>Grievance Redress Mechanism</i> )
MZ	Ministarstvo zdravstva
MPGI	Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine
NN	Narodne novine
JPP	Jedinica za provedbu projekta
OZO	Osobna zaštitna oprema
SEP	Plan uključivanja dionika (eng. <i>Stakeholder Engagement Plan</i> )
SER	Izvešće o uključivanju dionika (eng. <i>Stakeholder Engagement Report</i> )
SP-SEP	Pod-Projektni Plan uključivanja dionika (eng. <i>Sub-Project Stakeholder Engagement Plan</i> )
WB	Svjetska banka (eng. <i>World Bank</i> )

## 1. UVOD

Projekt obnove nakon potresa i jačanja pripravnosti javnog zdravstva u Hrvatskoj (Projekt financiran je Zajmom Svjetske banke (Zajam br. IBRD 9127-HR) sukladno Ugovoru o Zajmu za Hrvatsku: obnova nakon potresa i jačanje pripravnosti javnog zdravstva (Zajam br. IBRD 9127-HR) između Republike Hrvatske (“Zajmoprimac”) i Svjetske banke (“Banka”) od 2. srpnja 2020. U sklopu drugog restrukturiranja i produljenja datuma završetka, koje je službeno potvrđeno u studenom 2024., Zajam je produljen do lipnja 2027.

Generalni SEP je *živi dokument* koji se ažurira kako bi bio usklađen s Projektom i fundamentalnim okvirom Svjetske banke (Okolišni i društveni okvir Svjetske banke (eng. *Environmental and Social Framework* - ESF)) te njime propisanim standardima i zahtjevima za zaštitu okoliša i društva (Okolišni i društveni standardi Svjetske banke (eng. *Environmental and Social Standards* - ESS)) koji se odnose na Zajmoprimca, procjenom utjecaja na okoliš i društvo te mjerama i radnjama za njihovo ublažavanje (Plan zaštite okoliša i društva (eng. *Environmental and Social Commitment Plan* - ESCP) i Okvir za upravljanje okolišnim i društvenim rizicima (eng. *Environmental and Social Framework* - ESMF)), kao i s ažuriranjima nacionalnog zakonodavstva.

SEP će se povremeno, prema potrebi revidirati i ažurirati tijekom provedbe Projekta kako bi se osiguralo da su predstavljene informacije dosljedne i najnovije te da identificirane metode uključivanja ostanu prikladne i učinkovite u odnosu na kontekst Projekta i posebne faze razvoja. Sve veće promjene aktivnosti i rasporeda povezanih s Projektom bit će pravilno prikazane u SEP-u. Važno je naglasiti da ova ažurirana verzija Generalnog SEP-a ni na koji način ne utječe niti mijenja svrhu dokumenta, niti sam plan uključivanja dionika Projekta, već je SEP ažuriran obzirom na odobreno Restrukturiranje, kako je navedeno. Također, do ažuriranja Generalnog SEP-a, sve aktivnosti uključivanja dionika provodile su se u skladu s početnim SEP-om koji se ažurira.

Ovaj SEP je ažuriran s prosincem 2024. kako bi se uskladio s drugim restrukturiranjem i produljenjem datuma završetka do lipnja 2027., koje je službeno potvrđeno u studenom 2024. Prvu verziju SEP-a izradila je Svjetska banka u suradnji s Jedinicom za provedbu projekta (JPP) najranije što je bilo moguće, prije procjene Projekta, a 6. svibnja 2020. objavljena je na web stranicama Ministarstva prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine te Svjetske banke. Jedinica za provedbu projekta 1 (JPP 1) Ministarstva prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine (MPGI) je u kolovozu 2023., u konzultacijama sa Svjetskom Bankom, za Projekt obnove nakon potresa i jačanja pripravnosti javnog zdravstva u Hrvatskoj (Projekt) pripremila ažuriranu verziju dokumenta iz svibnja 2020. SEP iz srpnja 2024. je ažurirana verzija dokumenta iz kolovoza 2023., kojeg je za Projekt pripremila JPP1 Ministarstva prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine (MPGI) u konzultacijama sa Svjetskom bankom.

### 1.1. POZADINA PROJEKTA

Svjetska banka (eng. *World Bank* - WB) pruža potporu Vladi Republike Hrvatske u provedbi Projekta. U okviru Projekta, Svjetska banka podupire Republiku Hrvatsku (RH) u naporima obnove nakon potresa u Gradu Zagrebu i Zagrebačkoj, Krapinsko-zagorskoj, Karlovačkoj i Sisačko-moslavačkoj županiji unaprjeđenjem institucionalnih kapaciteta za obnovu i jačanjem nacionalnih sustava za pripravnost javnog zdravstva.

Projekt promovira pristup *Build Back Better* koji smanjuje ranjivost na buduće katastrofe i gradi otpornost zajednice za rješavanje fizičkih, društvenih, okolišnih i ekonomskih ranjivosti i šokova. Ovaj pristup uključuje poboljšanja u standardima dizajna, kvaliteti gradnje i funkcionalnosti. Integracija seizmičkih aspekata i aspekata klimatskih promjena u projektiranje infrastrukturnih investicija dodatno će poboljšati otpornost infrastrukture na buduće katastrofe i klimatske rizike te pomoći zaštititi ljudskih života, sredstava za život i imovine, pridonoseći pritom prilagodbi klimatskim promjenama i ublažavanju utjecaja na klimatske promjene.

Projekt se sastoji od sljedećih Projektnih komponenti i podkomponenti (Tablica 1).

*Tablica 1. Komponente i podkomponente Projekta*

<b>Komponenta 1: Oporavak i obnova nakon potresa</b>
Podkomponenta 1.1: Sanacija, obnova i izgradnja zdravstvenih i obrazovnih ustanova
Podkomponenta 1.2: Potpora obnovi javnih građevina
<b>Komponenta 2: Nadzor i pripravnost javnog zdravstva</b>
Podkomponenta 2.1: Upravljanje pojedinim slučajevima i nadzor
Podkomponenta 2.2: Pripravnost javnog zdravstva
<b>Komponenta 3: Upravljanje Projektom</b>

### 1.1.1. Komponenta 1: Oporavak i obnova nakon potresa

Komponentom 1 financira se pet pod-investicija te izrada projektne dokumentacije i pratećih studija za šestu pod-investiciju (Rekonstrukcija zgrade A Fakulteta elektrotehnike i računarstva) – za koju će se građevinski radovi financirati iz drugih izvora.

*Tablica 2. Pod-Projekti u sklopu Komponente 1*

	<b>Pod-Projekt</b>	<b>Grad</b>	<b>Županijska/regionalna razina</b>
1.	KBC Zagreb – Rebrow Faza III	Zagreb	Grad Zagreb
2.	KBC Zagreb – Rebrow / Novi Odjel pedijatrijske hematologije i onkologije	Zagreb	Grad Zagreb
3.	Hrvatski zavod za javno zdravstvo, Ustanova medicine rada, Ulica Vladimira Nazora 53	Zagreb	Grad Zagreb
4.	Rekonstrukcija zgrade A Fakulteta elektrotehnike i računarstva	Zagreb	Grad Zagreb
5.	Srednja strukovna škola Petrinja	Petrinja	Sisačko-moslavačka županija
6.	Izgradnja zgrade studentskog doma u Petrinji	Petrinja	Sisačko-moslavačka županija



Karta 1. Položaji Pod-Projekata 1-4 u Zagrebu



Karta 2. Položaji Pod-Projekata 5-6 u Petrinji

### 1.1.1.1. Podkomponenta 1.1: Sanacija, obnova i izgradnja zdravstvenih i obrazovnih ustanova

Ova podkomponenta će financirati detaljnu statičku analizu odabranih oštećenih zdravstvenih i obrazovnih građevina, nakon čega će započeti sanacija, rekonstrukcija i izgradnja prioriternih

građevina kako bi se ojačala sposobnost države kod pružanja ključnih usluga javnog zdravstva i obrazovanja.

#### **1.1.1.2. Podkomponenta 1.2: Potpora obnovi javnih građevina**

Ova podkomponenta će financirati izradu projektne dokumentacije i studija vezanih uz sanaciju i rekonstrukciju javnih građevina te jačanje institucionalnih kapaciteta u vezi s obnovom od potresa.

#### **1.1.2. Komponenta 2: Nadzor i pripravnost javnog zdravstva**

##### **1.1.2.1. Podkomponenta 2.1: Upravljanje pojedinim slučajevima i nadzor<sup>1</sup>**

Iako su hrvatske vlasti dobro upravljale pandemijom, postoji jasna spoznaja o potrebi jačanja ukupne pripravnosti Vlade za buduće događaje. Ova će se podkomponenta usredotočiti na otkrivanje i potvrđivanje slučajeva, praćenje kontakata, mogućnosti snimanja i izvještavanja te nadzor kako bi se ojačao kapacitet Vlade za promptno i proaktivno upravljanje trenutačnim i budućim epidemijama, s fokusom na Hrvatski zavod za javno zdravstvo. Ova podkomponenta (i) jača sustave i opremu za nadzor bolesti, javnozdravstvene laboratorije i epidemiološke kapacitete za rano otkrivanje i potvrđivanje slučajeva; (ii) podupire popravak, sanaciju i obnovu javnozdravstvenih laboratorija; (iii) podupire razvoj sustava za aktivno praćenje kontakata i prijavu novih slučajeva; i (iv) podržava epidemiološka i laboratorijska istraživanja odabranih zdravstvenih stanja.

##### **1.1.2.2. Podkomponenta 2.2: Pripravnost javnog zdravstva**

Ova će podkomponenta podržati sustav zdravstvene skrbi za planiranje pripravnosti kako bi se pružila optimalna medicinska skrb, održavale osnovne usluge u zajednici i smanjili rizici za pacijente i zdravstveno osoblje, dijelom obukom osoblja zdravstvenih ustanova i radnika na prvoj liniji o mjerama za smanjenje rizika te opskrbljivanjem zaliha i opremom za daljnje hitne slučajeve. Ova podkomponenta će uključivati (i) osiguravanje vozila za hitnu medicinsku pomoć (s kapacitetom izolacije), medicinske i laboratorijske opreme i potrepština, lijekova i tehničke pomoći te osposobljavanja službenika javnog zdravstva i zdravstvenih radnika kako bi se ojačao kapacitet zdravstvenog sustava za reagiranje na epidemije javnog zdravstva; (ii) osiguravanje osobne zaštitne opreme (OZO) i opreme za zdravstvene radnike, osoblje za brzo reagiranje u javnom zdravstvu (kao što su epidemiolozi, relevantni medicinski stručnjaci, biolozi, veterinari, entomolozi); (iii) osiguravanje opreme i zaliha za telemedicinu za praćenje i podršku pacijentima i na taj način podržava zdravstveni sustav prema potrebi; (iv) sanaciju i opremanje odabranih ustanova primarne zdravstvene zaštite i bolnica za pružanje kritičnih medicinskih usluga i suočavanje s povećanom potražnjom za uslugama uzrokovanom epidemijom javnog zdravstva; (v) isporuku osnovnih lijekova i medicinskih potrepština za stanovništvo koje trenutno živi; i (vi) podupiranje institucionalnog i organizacijskog restrukturiranja objekata u svrhu upravljanja epidemijama javnog zdravstva i sukladno tome obuka zdravstvenog osoblja, uključujući aktivnosti planiranja na razini cijelog sektora za srednjoročne i dugoročne potrebe<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ove će aktivnosti morati uzeti u obzir Opću uredbu o zaštiti podataka 2016/679 o zaštiti podataka i privatnosti.

### 1.1.3. Komponenta 3: Upravljanje Projektom

Ova komponenta će ojačati tehničke i institucionalne kapacitete jedinica za provedbu Projekta, uključujući upravljanje projektom, nabavu, aktivnosti financijskog upravljanja (FM), tehničke revizije, praćenje usklađenosti građevinskih aktivnosti, nadzor usklađenosti s društvenim i okolišnim standardima, nadzor usklađenosti s ciljevima socijalne uključenosti, aktivnosti praćenja i kontrole i Mehanizama za rješavanje pritužbi. Ova podkomponenta također će financirati konzultantske usluge za jačanje tehničkih kapaciteta MPGI-a te drugih ključnih uključenih tijela, uključujući Ministarstvo zdravstva. Kako bi se MPGI-u omogućilo da provede opsežne radove na sanaciji i obnovi, ova će komponenta također financirati konzultantske usluge za razvoj tehničkih alata i dodatnih smjernica, među ostalim, za provedbu i provedbu EC8 i novih sigurnosnih odredbi prema Zakonu o obnovi zgrada oštećenih potresom na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije. Te će se usluge posebno usredotočiti na tehnički složen zadatak sanacije i rekonstrukcije povijesnih zgrada.

## 1.2. PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA (SEP)

### 1.2.1. Generalni SEP

Plan uključivanja dionika (SEP) je instrument koji opisuje planirane konzultacije s dionicima i proces njihova uključivanja u projekt, kao i Mehanizam za rješavanje pritužbi namijenjen tomu da ljudi da izraze bilo kakvu zabrinutost u vezi s projektnim aktivnostima. To je jedan od dva instrumenta dubinske analize društva (eng. *Social Due Diligence Instrument*) koji se koriste u okviru aktivnosti planiranih za ovaj Projekt i, također, uvjet za ispunjavanje ESS-a 10.

SEP opisuje proces uključivanja koji se provodi kao dio Projekta, uključujući pristupe i glavne korake uključivanja dionika Projekta kao što su: identifikacija i analiza; planiranje kako će se odvijati uključivanje dionika, uključujući objavljivanje informacija i konzultacije s dionicima; adresiranje i odgovaranje na pritužbe; praćenje i izvještavanje; te resursi i odgovornosti. Time se osigurava okvir za izradu planova uključivanja dionika za svaki Pod-Projekt, kao i za provedbu aktivnosti planiranih unutar njih.

Jedinica za provedbu projekta 1 (JPP 1) odgovorna je za Komponentu 1, a druga jedinica za provedbu projekta, Jedinica za provedbu projekta Ministarstva zdravstva (JPP 2), odgovorna je za Komponentu 2 Projekta.

### 1.2.2. Pod-Projektni SEP-ovi

S obzirom na to da za ovaj višedimenzionalni Projekt detaljne informacije za svaku specifičnu infrastrukturnu aktivnost nisu bile dostupne u vrijeme procjene Projekta, tijekom provedbe Projekta za svaki od planiranih infrastrukturnih Pod-Projekata izrađen je zaseban SEP, proporcionalan prirodi i opsegu aktivnosti te njegovim potencijalnim rizicima. Kako bi se učinkovito odražavale potrebe za objavom informacija i uključivanjem dionika tijekom životnog ciklusa Pod-Projekta, razvoj SEP-ova za pojedine Pod-Projekte započeo je rano, u fazi pripreme Pod-Projekta. Pod-Projektni SEP-ovi (SP-SEP), kao dio instrumenata ESF-a (ESMP, ESMP Checklist), objavljeni su na web stranici MPGI-a, a nakon toga i na web stranici Projekta u sklopu Plana upravljanja okolišnim i društvenim rizicima (ESMP) te su konzultirani. Jedinica za provedbu projekta 1 provela je različite konzultacijske aktivnosti (npr. javna predstavljanja, sastanke i intervju s relevantnim dionicima, itd.) kako bi predstavila planirane aktivnosti i metode uključivanja dionika u Pod-Projekte. Konačne verzije Pod-Projektnih SEP-



ova, koje odražavaju povratne informacije dobivene tijekom konzultacija, ponovno se objavljuju kao dio Plana upravljanja okolišnim i društvenim rizicima (ESMP).

Baš kao i Generalni SEP Projekta, Pod-Projektne SEP-ovi će se, prema potrebi, revidirati kroz životni ciklus Pod-Projekta te ponovno objaviti.

### **1.2.3. Cilj i svrha SEP-a**

Projekt obnove nakon potresa i jačanja pripravnosti javnog zdravstva u Hrvatskoj priprema se u okviru Okolišnog i društvenog okvira Svjetske banke (ESF). U skladu sa okolišnim i društvenim standardom ESS 10 o *Uključivanju dionika i objavi informacija*, provedbene jedinice trebaju dionicima pružiti pravovremene, relevantne, razumljive i pristupačne informacije te se s njima konzultirati na kulturno primjeren način, bez manipulacije, uplitanja, prisila, diskriminacije i zastrašivanja.

SEP prikazuje načine na koje Projektni tim informira i uključuje dionike u Projekt, detaljno navodeći identificirane skupine dionika i metode, indikatore i razdoblje provedbe aktivnosti otkrivanja informacija i uključivanja dionika. SEP također uključuje mehanizam pomoću kojeg ljudi mogu izraziti zabrinutosti, dati povratne informacije ili podnijeti pritužbe na projekt i sve aktivnosti povezane s projektom. Uključivanje lokalnog stanovništva ključno je za uspjeh projekta kako bi se osigurala neometana suradnja između projektnog osoblja i lokalnih zajednica te umanjili i ublažili rizici za okoliš i društvo povezani s predloženim projektnim aktivnostima.

Ciljevi uključivanja dionika kroz projekt uključuju:

- Osiguravanje razumijevanja

Provest će se otvoren, uključiv i transparentan proces uključivanja i komunikacije kako bi se osiguralo da dionici budu dobro informirani o predloženim projektnim aktivnostima. Informacije će biti objavljene što je ranije moguće i što je sveobuhvatnije moguće.

- Osiguravanje da se pritužbe povezane s Projektom rješavaju na odgovarajući način kroz konstruktivan pristup s dionicima na koje projekt ima utjecaj

Putem uspostavljenog mehanizma za rješavanje pritužbi (GRM), dionici mogu podnijeti pritužbe, povratne informacije, upite, prijedloge ili čak pohvale u vezi s cjelokupnim upravljanjem i provedbom Projekta/Pod-Projekata. JPP će putem GRM-a rješavati pitanja i pritužbe koje su prijavili dionici na učinkovit, pravovremen i isplativ način te osigurati transparentne i vjerodostojne procese za pravedne, učinkovite i trajne rezultate.

- Uključivanje dionika u procjenu

Dionici su uključeni u opseg pitanja, procjenu utjecaja i mjere upravljanja/ublažavanja. Oni su također igrali važnu ulogu u pružanju lokalnog znanja i informacija za društvenu osnovu i informiranje o procjeni društvenog učinka.

- Izgradnju odnosa

Podržavanjem otvorenog dijaloga, uključivanje će pomoći u uspostavljanju i održavanju produktivnog odnosa između projektnog tima i dionika te promicanju društvenu dozvolu za rad.

- Upravljanje očekivanjima

Važno je osigurati da predloženi Projekt ne stvara ili dopušta razvoj nerealnih očekivanja među dionicima o potencijalnim koristima Projekta. Proces uključivanja služit će kao mehanizam za razumijevanje i upravljanje očekivanjima dionika i zajednice, širenjem točnih informacija na lako razumljiv način.

- Osiguravanje usklađenosti

Proces je osmišljen kako bi se osigurala usklađenost s nacionalnim regulatornim zahtjevima i najboljom međunarodnom praksom.

Opća svrha ovog SEP-a je osigurati dosljedan, sveobuhvatan i koordiniran pristup uključivanju dionika i objavljivanju informacija o Projektu za tijekom čitavog životnog ciklusa Projekta. Nadalje, namjera mu je pokazati predanost provedbenih tijela MPGI-a i MZ-a pristupu uključivanja prema *najboljoj međunarodnoj praksi*. Jedinice za provedbu projekta predane su potpunoj usklađenosti sa svim hrvatskim propisima, kao i usklađivanju s međunarodnim standardima, odnosno Načelima Svjetske banke o uključivanju dionika kako je navedeno u standardu o uključivanju dionika i objavljivanju informacija (ESS 10).

U skladu s trenutnom najboljom međunarodnom praksom, ovaj SEP ima za cilj osigurati da se uključivanje dionika provodi na temelju pravovremenih, relevantnih i pristupačnih informacija. Na ovaj način SEP nastoji osigurati da dionici dobiju dovoljno prilika da izraze svoja mišljenja i zabrinutosti te da te zabrinutosti utječu na odluke o Projektu.

SEP:

- pruža pristup uključivanju dionika i javnom objavljivanju informacija, pokazujući kako će to biti integrirano kroz cijeli Projekt;
- identificira glavne kategorije dionika i način na koji će oni biti uključeni u proces Projekta;
- identificira načine za poduzimanje uključivanja u dokumente tijekom životnog ciklusa Projekta.

#### **1.2.4. Resursi i odgovornosti**

JPP 1 zadužena je za razvoj, upravljanje i provedbu aktivnosti uključivanja dionika prema Generalnom i Pod-Projektnim SEP-ovima za cijeli Projekt, a odgovorna osoba je stručnjak za društvena pitanja uz podršku stručnjaka za okoliš i tehničkog tima prema potrebi. Ovaj tim radi i nastaviti će raditi na provedbi svih aktivnosti povezanih sa SEP-om za Komponentu 1, surađujući s relevantnim partnerima iz općina, županija i ministarstava, kao i s korisnicima (škola i bolnica). Odgovornosti za provedbu aktivnosti bit će na ovom timu. U nekim slučajevima gdje bi provedba nekih specifičnih aktivnosti bila odgovornost trećih strana izvan tima za društvena i okolišna pitanja JPP-a, to će biti definirano povezanim projektnim zadatkom, a tim za društvena pitanja i zaštitu okoliša JPP-a i dalje će koordinirati provedbu tih aktivnosti.

Za Komponentu 2, stručnjak za društvenu zaštitu JPP-a 2 Ministarstva zdravstva zadužen je za razvoj, upravljanje i provedbu SEP-a za Komponentu 2, u partnerstvu s posebnim savjetnikom za odnose s javnošću Ministarstva zdravstva i Odjelom za odnose s javnošću, koji ima 3 zaposlenika. Timovi odgovorni za provedbu SEP-ova za Komponentu 1 i Komponentu 2 radit će koordinirano.

Provedba okolišnih i društvenih aktivnosti financirat će se iz proračuna Komponente 3: Upravljanje projektom.

Glavna jedinica za provedbu Projekta (JPP 1) ustrojena je u okviru MPGI-a. Jedinica za provedbu projekta MPGI-a odgovorna je za Komponentu 1 i za izvještavanje Svjetskoj banci i Upravnom odboru Projekta o svim aktivnostima i napretku Projekta. JPP 2, odnosno JPP Ministarstva zdravstva, uspostavljena je unutar Ministarstva zdravstva i odgovorna je za Komponentu 2. Svaki JPP odgovoran je za cjelokupnu provedbu svojih komponenti. Komponenta 3 financira sve operativne funkcije Jedinica za provedbu projekta, uključujući zaštitu okoliša i društva te komunikaciju.

Za Komponentu 1, društveni tim JPP-a zadužen je za razvoj, upravljanje i provedbu aktivnosti uključivanja dionika. Za Komponentu 2, stručnjak za društvenu zaštitu JPP-a 2 Ministarstva zdravstva zadužen je za razvoj, upravljanje i provedbu SEP-a za Komponentu 2, u partnerstvu s posebnim savjetnikom za odnose s javnošću Ministarstva zdravstva i Odjelom za odnose s javnošću, koji ima 3 zaposlenika. Timovi odgovorni za provedbu SEP-a za Komponentu 1 i Komponentu 2 radit će koordinirano.

Nadzor i smjernice za provedbu SEP-a osigurat će odgovarajući voditelji Jedinica za provedbu projekta. Jedinice za provedbu projekta će koordinirati s drugim relevantnim državnim tijelima (npr. Ministarstvo zdravstva, Ministarstvo znanosti i obrazovanja, Uprava civilne zaštite itd.) i nevladinim organizacijama.

Aktivnosti uključivanja dionika bit će dokumentirane kroz polugodišnja izvješća o napretku, koja će se dijeliti sa Svjetskom bankom.

## 2. KLJUČNI STANDARDI I ZAKONODAVSTVO

SEP je pripremljen kako bi se osigurala usklađenost sa zahtjevima hrvatskog zakonodavstva, kao i međunarodnim standardima kako je definirano u Okolišnom i društvenom okviru Svjetske banke (ESF).

### 2.1. HRVATSKI ZAKONODAVNI OKVIR

Planiranje uključivanja dionika kao i njegova provedba bit će u skladu, ali ne ograničavajući se na, zakonodavstvo vezano uz društvena pitanja navedeno u nastavku ovog podpoglavlja. Detaljniji opis zakonodavstva vezanog za okolišna i društvena pitanja izrađen je u Okviru za upravljanje okolišnim i društvenim rizicima (ESMF) za Komponente 1 i 2 koji su objavljeni na web stranici Projekta<sup>3</sup>. Pravo na jednakost i nediskriminaciju temeljno je ljudsko pravo zaštićeno Ustavom RH.

Također, prema članku 46. Ustava Republike Hrvatske, *Svatko ima pravo slati predstavke i pritužbe, davati prijedloge državnim i drugim javnim tijelima i dobiti na njih odgovor. Uz to, Svatko može podnijeti pritužbu pučkom pravobranitelju ako smatra da su, uslijed nezakonitog ili nepravilnog rada državnih tijela, tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave i tijela s javnim ovlastima, ugrožena ili povrijeđena njegova ustavna ili zakonska prava (članak 93.).*

#### 2.1.1. Pravo na pristup informacijama

Pravo na pristup informacijama i ponovnu uporabu informacija ostvaruje se temeljem Zakona o pravu na pristup informacijama (NN 25/13, 85/15, 69/22).

Pravo na pristup informacijama temelji se na načelima javnosti i slobodnog pristupa, pravodobnog, potpunog i točnog informiranja, načelu jednakosti, načelu dostupnosti informacija te, sukladno članku 5. stavku 1. točki 5. Zakona, to pravo (...) *obuhvaća pravo korisnika na traženje i dobivanje informacije kao i obvezu tijela javne vlasti da omogući pristup zatraženoj informaciji, odnosno da objavljuje informacije neovisno o postavljenom zahtjevu kada takvo objavljivanje proizlazi iz obveze određene zakonom ili drugim propisom*<sup>4</sup>.

Po primitku zahtjeva za pristup informaciji, tijelo javne vlasti donosi rješenje i daje informaciju (u slučaju da informacija nije dostupna zbog drugog zakona ili propisa) u roku od 15 dana od dana podnošenja urednog zahtjeva. Ovaj rok se može produljiti za dodatnih 15 dana u slučaju složenih zahtjeva.

Pravo na pristup informacijama i ponovnu uporabu informacija može se ostvariti podnošenjem zahtjeva MPGI-u: <https://mpgi.gov.hr/sluzbenica-za-informiranje/87>.

Hrvatska sudjeluje u radu Gospodarske komisije Ujedinjenih naroda za Europu (UN/ECE). Konvenciji o pristupu informacijama, sudjelovanju javnosti u donošenju odluka i pristupu pravosuđu u pitanjima okoliša potpisana je u Aarhusu, Danska, 25. lipnja 1998. temelji se na tri polazišta:

---

<sup>3</sup> <https://www.oporavak-i-pripravnost.hr/dokumenti/10>

<sup>4</sup> <https://vlada.gov.hr/access-to-information/15017>

- Pravo na informaciju: građani imaju pravo na zahtjev pristupiti informacijama o okolišu koje posjeduju tijela javne vlasti.
- Pravo na sudjelovanje u donošenju odluka: građani imaju pravo na sudjelovanje u donošenju odluka prilikom izrade planova, programa, politika i zakonskih propisa koji se odnose na okoliš.
- Pravo na pristup pravosuđu: građani imaju pravo na pristup pravosuđu u pitanjima okoliša; osporiti odbijanje ili neadekvatan odgovor na zahtjev za informacijama; i osporiti zakonitost plana ili osporiti radnje ili propuste koji su u suprotnosti s nacionalnim zakonom o okolišu.

Svaki član javnosti ima pravo podnijeti priopćenje Odboru za pridržavanje Aarhuške konvencije u vezi s navodnim nepoštivanjem Konvencije od strane stranke.

### **2.1.2. Opća uredba o zaštiti podataka (GDPR)**

Hrvatska je osigurala provedbu Uredbe EU (EU) 2016/679 donošenjem Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (NN 42/2018), koji je donesen u svibnju 2018., a nalaže organizacijama zaštitu osobnih podataka fizičkih osoba (pojedinaца) i poštivanje prava na privatnost fizičkih osoba na teritoriju EU. GDPR uključuje sedam načela zaštite podataka koja se moraju implementirati i osam prava na privatnost koja se moraju omogućiti. Također, ovlašćuje tijela za zaštitu podataka na razini država članica da provedu GDPR sa sankcijama i novčanim kaznama. Vlasti mogu nametnuti oštre kazne protiv onih koji krše standarde privatnosti i sigurnosti propisane GDPR-om, a kazne iznose i do više desetaka milijuna eura. Službenik za zaštitu podataka (DPO), kao zaposlenik unutar organizacije, odgovoran je za informiranje i savjetovanje organizacije te za praćenje usklađenosti organizacija s GDPR-om. DPO je glavna kontaktna točka za tijelo za zaštitu podataka. DPO obično ima znanje o informacijskoj tehnologiji i pravu.

GDPR se odnosi na sve osobne podatke, a ti podaci ne smiju biti javno objavljeni. Prema GDPR-u, osobni podaci su sve informacije koje se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi (npr. ime i prezime, fotografija, IP adresa, biometrijski podaci, zdravstveni karton, ekonomski status, etnička pripadnost itd.). S obzirom na to, prije bilo kakve objave informacija i dokumentacije, tim JPP-a će anonimizirati sve podatke te zaštititi povjerljivost svih osobnih podataka te će objaviti samo rezultate prikazane u agregiranom obliku.

Također, tim JPP-a ne može pristupiti niti obrađivati osobne podatke u bilo koju drugu svrhu također bez pribavljanja privole. Kao što je gore navedeno, tim JPP-a će anonimizirati sve podatke i osigurati povjerljivost svih osobnih podataka. Tim JPP-a će s trećim stranama dijeliti samo rezultate u agregiranom obliku. Tako će samo tim JPP-a imati pristup sirovoj bazi podataka, dok će Svjetska banka imati pravo na anonimiziranu bazu podataka. Treće strane moći će vidjeti samo rezultate prikazane u agregiranom obliku, ali će moći postavljati pitanja u vezi s rezultatima. Prilikom odgovaranja na pitanja, tim JPP-a će se strogo pridržavati gore navedene povjerljivosti i zaštite podataka.

### **2.1.3. Antidiskriminacija**

Popis ključnih primjenjivih zakona za suzbijanje diskriminacije naveden je u nastavku:

- Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina (NN 155/02, 47/10, 80/10, 93/11);
- Zakon o ravnopravnosti spolova (NN 82/08, 69/17);

- Zakon o suzbijanju diskriminacije (NN 85/08, 112/12).

#### **2.1.4. Zakonodavstvo vezano za informiranje i sudjelovanje javnosti u okolišnim pitanjima**

Zakon o zaštiti okoliša (NN 80/13, 153/13, 78/15, 12/18, 118/18) uređuju se: načela zaštite okoliša u okviru koncepta održivog razvitka, zaštita sastavnica okoliša i zaštita okoliša od utjecaja opterećenja, subjekti zaštite okoliša, dokumenti održivog razvitka i zaštite okoliša, instrumenti zaštite okoliša, praćenje stanja u okolišu, informacijski sustav zaštite okoliša, osiguranje pristupa informacijama o okolišu, sudjelovanje javnosti u pitanjima okoliša, osiguranje prava na pristup pravosuđu, odgovornost za štetu u okolišu, financiranje i instrumenti opće politike zaštite okoliša, upravni i inspekcijски nadzor te druga pitanja s tim u vezi.

Detaljne odredbe postupka procjene utjecaja zahvata na okoliš definirane su Uredbom o procjeni utjecaja zahvata na okoliš (NN 61/14, 3/17). *(1) Ovom Uredbom pobliže se određuje zahtjev i kriteriji za procjenu utjecaja zahvata na okoliš, sadržaj studije o procjeni utjecaja zahvata na okoliš u slučaju kada sadržaj studije nije određen uputom, način sudjelovanja ovlaštenika koji je izradio studiju o procjeni utjecaja zahvata na okoliš, način pojedinačnih ispitivanja i kriteriji na temelju kojih se odlučuje o potrebi procjene utjecaja zahvata na okoliš, način davanja ocjene; zahtjev za izdavanje upute o sadržaju studije o procjeni utjecaja na okoliš i način izdavanja te upute; obvezni sadržaj pismena koja se izdaju vezano za informiranje javnosti i sudjelovanje zainteresirane javnosti u postupcima: procjene utjecaja zahvata na okoliš, ocjene o potrebi procjene utjecaja zahvata na okoliš i izdavanja upute o sadržaju studije o procjeni utjecaja zahvata na okoliš, te način rada i obvezni sadržaj mišljenja koje izdaje povjerenstvo koje sudjeluje u postupku procjene utjecaja zahvata na okoliš, izradu smjernica za izradu studija utjecaja na okoliš, sadržaj elaborata iz članka 82. stavka 2. podstavka 3. Zakona, te druga pitanja s tim u vezi. (2) Ovom Uredbom određuju se zahvati koji su u nadležnosti Ministarstva te nadležnog upravnog tijela u županiji, odnosno u Gradu Zagrebu.*

Uredba o informiranju i sudjelovanju javnosti i zainteresirane javnosti u pitanjima zaštite okoliša (NN 64/08): *1) Ovom se Uredbom propisuje način informiranja javnosti o postupku izrade strateške studije; ocjene o potrebi strateške procjene; ocjene o potrebi procjene utjecaja zahvata na okoliš; utvrđivanja sadržaja studije o utjecaju zahvata na okoliš prije njezine izrade te u postupku davanja suglasnosti na Izvješće o sigurnosti. (2) Ovom Uredbom uređuje se i način informiranja i sudjelovanja javnosti, odnosno zainteresirane javnosti – ukoliko je Zakonom propisano sudjelovanje te javnosti, u postupcima: strateške procjene; donošenja planova i programa za koje se ne provodi strateška procjena; izrade zakona, provedbenih propisa i ostalih opće primjenjivih pravno obvezujućih pravila koji bi mogli imati značajan utjecaj na okoliš; procjene utjecaja zahvata na okoliš i utvrđivanja objedinjenih uvjeta zaštite okoliša za postrojenje tvrtke. Uređuje se i način provođenja javne rasprave uključujući javni uvid i javno izlaganje te rokovi s tim u svezi. (3) Uredbom se određuju planovi i programi iz područja zaštite okoliša za koje nije Zakonom određena obveza strateške procjene, ali je utvrđena obveza da se u postupku izrade nacрта prijedloga plana i programa osigura sudjelovanje javnosti te se određuje koja javnost može sudjelovati u tom postupku.*

Zakon o zaštiti prirode (NN 80/13, 15/18, 14/19, 127/19, 155/23) (...) uređuje sustav zaštite i cjelovitog očuvanja prirode i njezinih dijelova te druga pitanja s tim u vezi. Njime su utvrđeni ciljevi, zadaće i načela zaštite prirode. Načela zaštite i očuvanja prirode su sljedeća: (...) - *svatko se mora ponašati tako da doprinosi očuvanju bioraznolikosti, krajobrazne raznolikosti*

*i georaznolikosti i očuvanju općekorisne uloge prirode; - neobnovljiva prirodna dobra treba koristiti racionalno, a obnovljiva prirodna dobra održivo, - u korištenju prirodnih dobara i uređenju prostora obvezno je primjenjivati načela održivog korištenja, - zaštita prirode obveza je svake fizičke i pravne osobe, te su u tom cilju dužni surađivati radi izbjegavanja i sprječavanja opasnih radnji i nastanka šteta, uklanjanja i sanacije posljedica nastale štete te obnove prirodnih uvjeta koji su postojali prije štete, - predostrožnosti, kada postoji prijetnja od ozbiljne ili nepopravljive štete za prirodu, - javnost ima pravo na slobodan pristup informacijama o stanju prirode.*

## **2.2.ZAHTJEVI SVJETSKE BANKE**

Ovaj ESS prepoznaje važnost otvorenog i transparentnog odnosa između Zajmoprimca i dionika projekta prilikom uključivanja, kao ključnog elementa dobre međunarodne prakse. Učinkovito uključivanje dionika može unaprijediti okolišnu i društvenu održivost projekata, uvećati prihvaćanje projekta i pružiti značajan doprinos uspješnom projektiranju i provedbi projekta.

Uključivanje dionika uključiv je proces koji se provodi tijekom čitavog životnog ciklusa projekta. Ako je pravilno osmišljen i implementiran, podržava razvoj snažnih, konstruktivnih i osjetljivih odnosa koji su važni za uspješno upravljanje okolišnim i društvenim rizicima projekta. Uključivanje dionika najučinkovitije je kada se započne u ranoj fazi procesa razvoja projekta te je sastavni dio ranih projektnih odluka i procjene, upravljanja i praćenja okolišnih i društvenih rizika i utjecaja projekta.

Ovaj ESS mora se čitati zajedno s ESS1 (Procjena i upravljanje okolišnim i društvenim rizicima i utjecajima). Zahtjevi koji se odnose na uključivanje radnika nalaze se u ESS2. Posebne odredbe o pripravnosti i odgovoru na hitne slučajeve pokrivene su u ESS2 i ESS4. U slučaju projekata koji uključuju prisilno preseljenje, autohtono stanovništvo ili kulturnu baštinu, Predlagatelj će također primijeniti posebne zahtjeve za objavom podataka i konzultacijama navedene u ESS5, ESS7 i ESS8.

Ciljevi ESS10 su: uspostaviti sustavan pristup uključivanju dionika koji će pomoći Zajmoprimcima da identificiraju dionike te izgrade i održe konstruktivan odnos s njima, posebno sa dionicima na koje Projekt ima utjecaj; procijeniti razinu interesa i podrške dionika za projekt te omogućiti da se stavovi dionika uzmu u obzir u projektiranju te okolišnom i društvenom učinku, itd. Ovaj je Standard relevantan za cjelokupni Projekt. Opis i zahtjevi drugih Standarda Svjetske banke (ESS) mogu se pronaći na službenoj web stranici Svjetske banke<sup>5</sup>, kao i u ESMF-ovima objavljenim na web stranici Projekta<sup>6</sup>.

Uočeno je nekoliko manjih razlika između nacionalnog zakonodavstva i ESS-a 10 Svjetske banke. Iako su postupci koji se odnose na javno objavljivanje informacija i žalbeni mehanizam u procesu Procjene utjecaja zahvata na okoliš (EIA) sveobuhvatno i detaljno obuhvaćeni nacionalnim zakonodavstvom i u skladu sa zahtjevima ESS-a 10, priprema programa kao što je Plan uključivanja dionika (SEP) za određeni projekt nije potrebna od strane nacionalnog zakonodavstva. Kao što je spomenuto, javno savjetovanje i uključivanje obuhvaćeni su nacionalnim zakonodavstvom, uključujući pravo na upućivanje peticija, traženje informacija o projektima koje provode javna tijela, savjetovanje sa susjedima i zajednicama, itd., međutim,

---

<sup>5</sup> <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework>

<sup>6</sup> <https://www.oporavak-i-pripravnost.hr/dokumenti/10>

procesi za dopiranje do osoba i zajednica na koje projekt potencijalno ima utjecaj također se mogu poboljšati kako bi uključili načela Svjetske banke i to aktivnim uključivanjem tih osoba/skupina, posebno ranjivih skupina gdje će takve situacije isplivati na površinu. Prema nacionalnom zakonodavstvu, postupak javne rasprave dio je postupka Procjene utjecaja zahvata na okoliš i provodi se za svaki projekt/pod-projekt. Međutim, u slučaju da za projekt/pod-projekt nije potrebna Procjena utjecaja zahvata na okoliš, javne konzultacije nisu obvezne i u većini slučajeva se ne provode.



### **3. KRATKI SAŽETAK PRETHODNIH AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA DIONIKA**

#### **3.1. UKLJUČIVANJE DIONIKA ZA VRIJEME PRIPREME PROJEKTA**

Brzina i hitnost kojom je ovaj Projekt razvijen kako bi se odgovorilo na utjecaje potresa koji se dogodio 22. ožujka 2020. te kako bi se suočilo s rastućom prijetnjom od COVID-a 19 u zemlji (u kombinaciji s najavljenim Vladinim ograničenjima okupljanja ljudi) ograničile su sposobnost Projekta da razvije sveobuhvatan SEP prije nego što je ovaj Projekt odobrila Svjetska banka. Početni SEP izrađen je i objavljen prije procjene Projekta, kao početna točka iterativnog procesa za razvoj sveobuhvatnije strategije i plana uključivanja dionika.

S obzirom na hitnu prirodu ove operacije i dinamiku prijenosa COVID-a 19, konzultacije su tijekom faze pripreme Projekta bile ograničene na relevantne državne službenike u MPGI-u, Ministarstvu zdravstva i Ministarstvu znanosti i obrazovanja, medicinsko i obrazovno osoblje, predstavnike/službenike iz Grada Zagreba te predstavnike Udruge hrvatskih pacijenata i predstavnike Vijeća roditelja.

Tijekom brze procjene potreba za Komponentu 1, održane su početne konzultacije s osobljem Građevinskog fakulteta; udrugama građevinskih inženjera i arhitekata; ravnateljima škola i bolnica te ostalim medicinskim i obrazovnim osobljem.

#### **3.2. POČETNO UKLJUČIVANJE DIONIKA U PROJEKT**

Javne konzultacije za oba ESMF-a (za Komponentu 1 i Komponentu 2) održavale su se od 5. siječnja 2021. do 22. siječnja 2021. Dokumenti su objavljeni na web stranicama ministarstava. Javni skup održan je u siječnju 2021. Relevantni dionici obaviješteni su i pozvani na sudjelovanje u procesu savjetovanja putem web stranica ministarstava, ali i izravnim slanjem elektroničke pošte.

JPP 1 započela je proces početnog uključivanja dionika u siječnju 2022. Organiziran je niz sastanaka s predstavnicima korisnika pet identificiranih projektnih područja. Ciljevi sastanaka bili su:

- informirati dionike o predloženom Projektu i aktivnostima;
- započeti proces uključivanja dionika;
- predstaviti JPP 1;
- obuhvatiti potencijalne dionike;
- prikupiti informacije o trenutnom pružanju obrazovnih i zdravstvenih usluga;
- identificirati generalna pitanja.

Tim JPP-a razvio je i koristio informativne materijale za potporu aktivnostima uključivanja. Sadržaj je napisan na netehničkom/pristupačnom jeziku na hrvatskom jeziku. Materijal (prezentacije i informativni listovi) je sadržavao informacije o sljedećem:

- pozadina i opis predloženog Projekta;
- okruženje u kojem će se razviti predloženi Projekt;
- informacije o JPP-u;

- informacije o planiranim procesima i rokovima;
- tipični potencijalni okolišni i društveni utjecaji povezani sa sličnim projektima;
- informacije o kompetencijama konzultanata JPP-a.

Vlada ili lokalne vlasti prethodno su obavijestile značajan broj dionika unutar područja Projekta o procesu obnove, premještanja i rekonstrukcije prije početka provedbe Projekta financiranog Zajmom Svjetske banke.

Tim JPP-a 1 objavio je opće dokumente i informacije o Projektu prvotno na web stranici Ministarstva (<https://mpgi.gov.hr/pristup-informacijama-16/financijski-dokumenti/projekti-financirani-iz-zajmova-medjunarodnih-financijskih-institucija/10750>) a kasnije i na web stranici Projekta ([Ministarstvo Republike Hrvatske - O Projektu \(oporavak-i-pripravnost.hr\)](http://Ministarstvo.Republike.Hrvatske-O-Projektu-oporavak-i-pripravnost.hr)), koja je izrađena u međuvremenu.

### 3.3.GENERALNA PITANJA UTVRĐENA TIJEKOM POČETNOG UKLJUČIVANJA DIONIKA

Temeljem početnog uključivanja dionika, članovi JPP-a 1 identificirali su sljedeća pitanja:

- članovi zajednice i drugi dionici izrazili su potporu provedbi svakog od Pod-Projekata;
- sve dok se osobama s invaliditetom i lokalnom stanovništvu pristupi na odgovarajući način, ta bi zajednica bila zadovoljna projektom (održiva obnova sredstava za život, prioriteti poslova, bolji prihodi);
- izražena je potreba da se projekt započne što prije;
- potreba za osiguranjem pristupa lokalnom domu zdravlja i/ili školi;
- sumnje u provedbu projekta prema predstavljenoj/obećanoj strategiji, sumnje da će ljudi imati koristi, zabrinutost oko pravovremene provedbe projekta, zadovoljavajuće naknade i obnove sredstava za život itd.;
- sudionici žele da Vlada bez odlaganja čvrsto stoji iza projekta i projektnih aktivnosti;
- naknada za obnovu oštećenih objekata privatnih vlasnika, ali i javnih ustanova još nije isplaćena, a razlog kašnjenja nije jasno naveden;
- procijenjena vrijednost štete na njihovoj imovini je premala;
- obećan je prioritet u dobivanju poslova, no građevinske tvrtke najavljuju probleme vezane uz nedostatak stručnog kadra na pogođenom području;
- pitanje procjene troškova sanacije šteta na građevinama i/ili građevinskim objektima u pogođenim područjima;
- iznose naknade za obnovu objekata potrebno je ugovoriti prije početka planiranih radova na njima;
- potreba za pružanjem obuke skupinama na koje Projekt ima utjecaj o tome kako koristiti novčane naknade (donacije, zajmovi, potpore itd.);
- pitanje kako na siguran način zbrinuti otpad koji će nastati na mjestima;
- pitanje kako unaprijediti vještine radne snage;
- glavni zdravstveni problemi ovog područja i što je potrebno učiniti u budućnosti;

- pitanje dugog razdoblja (otprilike 2 godine) od početne komunikacije u vezi s projektom i najnovije sveobuhvatne komunikacije;
- pitanje pružanja koristi lokalnim zajednicama, posebice ženama i djeci, volonterima i sl.;
- pitanje otvaranja radnih mjesta za mlade.

### **3.4.GENERALNA PITANJA UTVRĐENA TIJEKOM PROVEDBE POD-PROJEKATA**

Tijekom provedbe Pod-Projekata, do ažuriranja SEP-a u prosincu 2024., identificirana su sljedeća ključna pitanja, koja ne utječu na ovaj SEP, ali su rezultirala poboljšanjima u daljnjoj provedbi:

- Kada se Pod-Projekt provodi u neposrednoj blizini projekata koji su u tijeku, postoji mogućnost zaprimanja pritužbi povezanih s projektima koji su izvan opsega ovog Projekta. Za rješavanje takvih situacija može biti korisno uspostaviti radnu skupinu s više dionika koja bi se sastojala od predstavnika Izvođača, Jedinice za provedbu projekta, Korisnika, tima nadzornog inženjera i tima za upravljanje projektom gradnje.
- Lokalna zajednica je važan dionik svakog Pod-Projekta. Unutar nje, posebnu pozornost treba posvetiti neposrednim susjedima Pod-Projekta jer će oni vjerojatno biti najviše pogođeni, posebno tijekom faze izgradnje. Stoga je ključno provesti dodatne mjere uključivanja, kao što je održavanje kontinuiranih komunikacija, organiziranje posjeta lokaciji i osiguravanje redovitog praćenja od strane tima JPP-a ili drugih relevantnih strana prema potrebi.

#### **4. SMJERNICE ZA PLANIRANJE I PROVEDBU AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA DIONIKA**

Ovo poglavlje pruža generalne smjernice, tj. korake i pristup u planiranju i provedbi aktivnosti uključivanja dionika za Komponente 1 i 2.

Za Komponentu 1 će se za svaki Pod-Projekt izraditi Pod-Projektni SEP (SP-SEP) s informacijama o identificiranim dionicima Pod-Projekta iz kategorija – dionici na koje Projekt ima utjecaj i ostale zainteresirane strane, kao i s informacijama o dodatnim specifičnim metodama i temama relevantnima za uključivanje dionika Pod-Projekta, također za svaku fazu Pod-Projekta. Pri razvoju SP-SEP-ova predviđeni su sljedeći koraci:

- Prvi korak je utvrditi tko su dionici Pod-Projekta te utječe li na njih Projekt, jesu li u nepovoljnom/ranjivom položaju ili zainteresirane strane, pa tako podpoglavljje 4.1 Identifikacija i analiza dionika pruža opis svake od ovih skupina, kao i popis svih dionika Projekta razvrstanih u ove kategorije.
- Nakon identifikacije i analize dionika potrebno je odabrati odgovarajuću metodu i pristup uključivanju tih dionika, stoga podpoglavljje 4.2 Metode i pristup uključivanju dionika pruža metode za uključivanje dionika (objavljivanje informacija, savjetovanje s dionicima, Mehanizam za rješavanje pritužbi) te opis svake metode, stavljajući poseban naglasak na pristupe za inkorporiranje inputa skupina u nepovoljnom/ranjivom položaju te općenito prilagođavanje uključivanja dionika situaciji s COVID-om 19.
- Nakon identifikacije i analize dionika, odabira odgovarajućih metoda i pristupa za uključivanje identificiranih dionika unutar navedenih skupina dionika, potrebno je razviti detaljan program uključivanja dionika za svaki Pod-Projekt (Pod-Projektni SEP) uključujući teme, razdoblje provedbe i odgovornost za provedbu uključivanja dionika te uzimajući u obzir pristup uključivanju, kako je objašnjeno u podpoglavljju 4.2.
- Podpoglavljje 4.3 Program uključivanja dionika uzima u obzir gore navedeno te pruža program koji će biti detaljnije razrađen u Pod-Projektnim SEP-ovima.

Za Komponentu 2 se neće izraditi SP-SEP-ovi s detaljnijim informacijama, osim ako tijekom provedbe projekta bude potrebno. Stoga će se uključivanje dionika za Komponentu 2 oslanjati na sljedeće dijelove:

- identificirani dionici relevantni za Komponentu 2 navedeni su u podpoglavljju 4.1 Identifikacija i analiza dionika;
- metode i pristupi navedeni su u podpoglavljju 4.2 Metode i pristup uključivanju dionika;
- program za uključivanje dionika prikazan je u Tablici 9. podpoglavljja 4.3 Program uključivanja dionika.

##### **4.1. IDENTIFIKACIJA I ANALIZA DIONIKA**

U svrhu ESS-a 10, dionik se odnosi na pojedince ili grupe na koje projekt utječe ili može utjecati (dionici na koje Projekt ima utjecaj) te koji mogu imati interes u projektu (ostale zainteresirane strane).

Kao što je opisano u ESMF-u za Komponentu 1 ovog Projekta, Identifikacija i analiza dionika uključuje utvrđivanje tko su dionici Projekta s dubljim uvidom u interese skupina dionika, kako će na njih utjecati i kakav utjecaj oni mogu imati na Projekt. To je prvi korak u procesu uključivanja dionika. Važno je identificirati različite dionike, kako dionike na koje Projekt ima

utjecaj tako i ostale zainteresirane strane, kao i identificirati nepovoljne ili ranjive pojedince ili skupine.

U svrhu učinkovitog i prilagođenog uključivanja, dionici predloženog Projekta mogu se podijeliti u sljedeće ključne kategorije:

- Dionici na koje Projekt ima utjecaj – osobe, grupe i drugi entiteti unutar područja utjecaja Projekta (eng. *Project Area of Influence* - PAI) na koje projekt izravno utječe (stvarno ili potencijalno) i/ili su identificirani kao najosjetljiviji na promjene povezane s projektom i koji trebaju blisko sudjelovati u utvrđivanju utjecaja i njihovog značaja, kao i u donošenju odluka o mjerama ublažavanja i upravljanja utjecajima.
- Ostale zainteresirane strane – pojedinci/grupe/entiteti koji možda neće doživjeti izravne utjecaje Projekta, ali koji smatraju ili percipiraju da Projekt ima utjecaj na njihove interese i/ili koji bi na neki način mogli utjecati na Projekt i proces njegove provedbe.
- Ranjive skupine – osobe na koje projekt(i) mogu nerazmjerno utjecati ili biti dodatno u nepovoljnijem položaju u usporedbi s bilo kojom drugom skupinom zbog svog ranjivog statusa<sup>7</sup>, a koje mogu zahtijevati posebne napore uključivanja kako bi se osigurala njihova jednaka zastupljenost u konzultacijama i procesu donošenja odluka povezanih s projektom.

---

<sup>7</sup> Ranjivi statusi mogu proizaći iz rase, nacionalnog, etničkog ili društvenog podrijetla, boje kože, spola, jezika, vjere, političkog ili drugog mišljenja, imovine, dobi, kulture, pismenosti, bolesti, fizičkog ili mentalnog invaliditeta, siromaštva ili ekonomskog nedostatka pojedinca ili skupine, te ovisnosti o jedinstvenim prirodnim resursima.

#### 4.1.1. Dionici na koje Projekt ima utjecaj

Dionici na koje Projekt ima utjecaj u okviru Komponente 1 i Komponente 2 prikazane su u Tablici 3.

Tablica 3. Dionici na koje Projekt ima utjecaj u okviru Komponente 1 i Komponente 2.

<b>Dionici na koje Projekt ima utjecaj</b>	
<b>U okviru Komponente 1</b> (Oporavak i obnova nakon potresa)	<b>U Okviru Komponente 2</b> (Nadzor i pripravnost javnog zdravstva)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upravitelji, zdravstveno osoblje i pacijenti potresom pogođenih zdravstvenih ustanova koje će se sanirati, obnoviti ili izgraditi na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije (temeljem Zakona o obnovi zgrada oštećenih potresom na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije (NN 21/23)</li> <li>• Upravitelji, nastavnici i drugo osoblje, učenici osnovnih i srednjih škola te roditelji/skrbnici učenika potresom pogođenih osnovnih i srednjih škola ili odgojno-obrazovnih ustanova koje će se sanirati, obnoviti ili izgraditi na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije, Karlovačke županije, Grada Petrinje, Grada Siska</li> <li>• Upravitelji, učitelji i drugo osoblje te učenici predškolskih i visokoškolskih ustanova koje su od strateške važnosti za obrazovni sektor, kao i državu i zdravstveni sektor čija se obnova može razmotriti u okviru Projekta</li> <li>• Organizacije koje predstavljaju gore navedene dionike, kao što su Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata, Koalicija udruga u zdravstvu Hrvatske, predstavnici vijeća roditelja, studentskih udruga</li> <li>• Susjedne zajednice u područjima gdje se zgrade saniraju/obnavljanju na koje mogu utjecati građevinski radovi (npr. prašina, buka, smetnje u prometu)</li> <li>• Radnici na gradilištima Projekta</li> <li>• Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine, Ministarstvo znanosti i obrazovanja i Ministarstvo zdravstva, državni službenici, predstavnici i</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osoblje javnozdravstvenih laboratorija</li> <li>• Radnici primarne zdravstvene zaštite objekata koji će se sanirati/opremiti za pružanje kritičnih medicinskih usluga</li> <li>• Medicinsko osoblje i pacijenti bolnica odabranih za uspostavu fleksibilnih i specijaliziranih jedinica intenzivnog liječenja</li> <li>• Osoblje zdravstvenih ustanova i radnici na prvoj liniji (liječnici, medicinske sestre, javnozdravstveni inspektori, primalje, laboratorijski tehničari/osoblje)</li> <li>• Opća javnost na koju utječe provedba mjera socijalnog distanciranja i koja je ciljavana javnozdravstvenim komunikacijskim kampanjama, posebice:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Osobe zaražene COVID-om 19 te članovi njihovih kućanstava i njihova rodbina</li> <li>○ Osobe koje su posebno izložene riziku od zaraze COVID-om 19 (npr. rođaci zaraženih, stanovnici područja u kojima je identificiran veliki broj slučajeva) i visokorizične skupine (starije osobe; osobe koje žive s AIDS-om/HIV-om; osobe s kroničnim zdravstvenim stanjima, kao što su bolesti pluća, dijabetes i bolesti srca; itd.)</li> <li>○ Zajednice susjedne bolnicama i laboratorijima</li> <li>○ Pacijenti/osobe s postojećim medicinskim potrebama</li> <li>○ Radnici u sektorima gospodarstva koji unatoč karanteni pružaju bitne usluge, npr. supermarketi, ljekarne, benzinske crpke, prijevoz tereta i robe, javni prijevoz, prikupljanje i odlaganje komunalnog otpada, zračna i granična kontrola, provedba zakona itd.</li> </ul> </li> </ul>

GENERALNI PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA (SEP)  
**Projekt obnove nakon potresa i jačanja pripravnosti javnog zdravstva u Hrvatskoj (P173998)**

---

<p>građani Grada Zagreba, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Krapinsko-zagorske županije, koji će imati koristi od poboljšane javne infrastrukture</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Poduzeća i poslodavci</li><li>• Županije i općine odgovorne za konkretne radnje na svom teritorijalnom području</li><li>• Državni službenici Ministarstva zdravstva</li><li>• Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske i županijski, lokalni timovi civilne zaštite</li><li>• Stožer civilne zaštite Grada Zagreba</li><li>• Hrvatski zavod za javno zdravstvo (HZJZ)</li></ul>
--	--

#### 4.1.2. Ostale zainteresirane strane

Ostale zainteresirane strane u okviru Komponente 1 i Komponente 2 prikazane su u Tablici 4.

Tablica 4. Ostale zainteresirane strane u okviru Komponente 1 i Komponente 2.

Ostale zainteresirane strane	
U Okviru Komponente 1 (Oporavak i obnova nakon potresa)	U Okviru Komponente 2 (Nadzor i pripravnost javnog zdravstva)
<p><i>a. <u>Dionici javnog sektora</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministarstvo unutarnjih poslova (glavno tijelo za sve vrste katastrofa)</li> <li>• Ministarstvo kulture i medija (u pogledu zaštite kulturne baštine)</li> <li>• Osnivač škole – lokalna samouprava</li> <li>• Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije</li> <li>• Ministarstvo financija</li> <li>• Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina</li> <li>• Ministarstvo zaštite okoliša i zelene tranzicije</li> </ul> <p><i>b. <u>Dionici privatnog sektora</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potencijalni dobavljači robe i pružatelji usluga uključeni u Projekt</li> </ul> <p><i>c. <u>Akadska zajednica</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sveučilište u Zagrebu, njegovo znanstveno i nastavno osoblje, studenti i administrativno osoblje</li> </ul>	<p><i>a. <u>Dionici javnog sektora</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nastavni zavod za javno zdravstvo Dr. Andrija Štampar</li> <li>• Klinika za infektivne bolesti Dr. Fran Mihaljević</li> <li>• Regionalni zavodi za javno zdravstvo</li> <li>• Stožeri civilne zaštite u 20 županija i Gradu Zagrebu</li> <li>• Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije</li> <li>• Ministarstvo financija</li> <li>• Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina</li> </ul> <p><i>b. <u>Dionici privatnog sektora</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potencijalni dobavljači robe i pružatelji usluga uključeni u Projekt</li> </ul> <p><i>c. <u>Nevladine organizacije</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb, koje koordinira mrežu COVID-19 volontera koji pomažu starijim, nemoćnim i kroničnim bolesnicima<sup>8</sup></li> </ul>

<sup>8</sup> 3012 volontera Hrvatskog Crvenog križa angažirano je u svakodnevnim terenskim aktivnostima u borbi protiv COVID-a 19. Svi volonteri Crvenog križa opremljeni su zaštitnom opremom radi zaštite svog zdravlja i zdravlja ljudi kojima pomažu. Osim toga, prošli su stručnu obuku kako pravilno postupiti u ovoj krizi.

<https://covidnews.euocities.eu/2020/04/11/zagreb-public-kitchens/>



GENERALNI PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA (SEP)  
Projekt obnove nakon potresa i jačanja pripravnosti javnog zdravstva u Hrvatskoj (P173998)

---

<ul style="list-style-type: none"><li>• Građevinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu</li></ul> <p><i>d. <u>Nevladine organizacije</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Institut za razvoj obrazovanja</li><li>• Hrvatska komora inženjera građevinarstva</li><li>• Hrvatska komora arhitekata</li><li>• Društvo arhitekata Zagreba</li><li>• Udruženje hrvatskih arhitekata</li><li>• Hrvatski Crveni križ, vatrogasne operativne snage i operativne snage Hrvatske gorske službe spašavanja koje su pružale pomoć i zbrinjavanje ljudi neposredno nakon potresa</li><li>• Postrojbe i povjerenici civilne zaštite, koordinatori radilišta, pravne osobe u sustavu civilne zaštite na državnoj, regionalnoj i lokalnoj razini</li><li>• Nevladine organizacije: ODRAZ (Održivi razvoj zajednice), Zelena akcija itd.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zajednice utemeljene na vjeri (npr. Caritas)</li><li>• Udruga Inovativna farmaceutska inicijativa</li><li>• Romske udruge, uključujući romske ženske organizacije<sup>9</sup>, vijeća i predstavnike</li></ul> <p><i>d. <u>Međunarodni partneri</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Državni ured SZO-a</li><li>• EU, UNICEF, Norveška</li></ul>
--	---

---

<sup>9</sup> <http://erionet.eu/croatia>

### 4.1.3. Pojedinci ili skupine u nepovoljnom/ranjivom položaju

Pojedinci ili skupine u nepovoljnom/ranjivom položaju identificirani u okviru Komponente 1 uključuju ali nisu ograničeni na skupine predstavljene u sljedećoj tablici.

*Tablica 5. Pojedinci ili skupine u nepovoljnom/ranjivom položaju u okviru Komponente 1*

Skupina(e) dionika	Ključne karakteristike
Pacijenti koji su evakuirani iz oštećenih bolnica/zdravstvenih ustanova	Ove su skupine bile pod značajnim utjecajem potresa i kao rezultat toga doživjele su visoku razinu stresa.
Školska djeca u nepovoljnom položaju koja se suočavaju s dodatnim poteškoćama nakon štete od potresa	Djeca iz obitelji s mnogo braće i sestara; djeca u obrazovnom deficitu; djeca u kritičnim situacijama; djeca u krhkim obiteljskim kontekstima; djeca u emocionalnoj nevolji; djece u riziku od napuštanja škole.
Osobe s invaliditetom	Povećana ranjivost osoba s invaliditetom proizlazi iz međusobno povezanih čimbenika, uključujući veće stope siromaštva, socijalnu isključenost i povećane poteškoće u pristupu zdravstvenoj skrbi i obrazovanju. U sklopu Projekta, osobe s invaliditetom imat će koristi od značajki dizajna univerzalnog pristupa saniranih i obnovljenih bolnica i škola.
Društveno ranjive skupine; romska kućanstva, manjine; starije osobe	Ovoj skupini dionika može biti otežano sudjelovanje u aktivnostima uključivanja dionika te im može biti teže doprijeti do informacija o Projektu radi jezičnih barijera (Romi, nacionalne manjine), ne korištenja moderne tehnologije (starije osobe) itd.

Pojedinci ili skupine u nepovoljnom/ranjivom položaju identificirani u okviru Komponente 2 uključuju, ali nisu ograničeni na skupine predstavljene u sljedećoj tablici.

*Tablica 6. Pojedinci ili skupine u nepovoljnom/ranjivom položaju u okviru Komponente 2*

Skupina(e) dionika	Ključne karakteristike
Osobe starije od 65 godina <sup>10</sup> Osobe s kroničnim bolestima i već postojećim zdravstvenim stanjima <sup>10</sup> Trudnice	Riječ je o visokorizičnim skupinama za koje bi zaraza COVID-om 19 mogla biti posebno opasna. Osobe starije od 65 godina mogu imati ograničeni pristup i biti manje upoznati s mrežnim alatima, uslugama i komunikacijskim kanalima.
Osobe u institucionalnim okruženjima, uključujući domove za starije i nemoćne osobe, domove za starije i nemoćne koji uključuju medicinsku skrb, ustanove rezidencijalne skrbi, zatvore <sup>11,12</sup> ,	Ova skupina dionika mogla bi biti izloženija većem riziku od zaraze COVID-om 19 zbog poteškoća u primjeni mjera fizičkog distanciranja, osobito u često prenapučenim okruženjima, kao i ograničenog pristupa informacijama o mjerama zaštite. Nadalje, s obzirom na preporučenu zabranu kućnih posjeta osobama u institucionalnom okruženju, ova

<sup>10</sup> 2021. godine 22,45%. % ukupnog stanovništva u Hrvatskoj imalo je 65 i više godina. Vidi <https://dzs.gov.hr/vijesti/objavljeni-konacni-rezultati-popisa-2021/1270>

<sup>11</sup> Osobe oslabljenog imuniteta, koje pate od respiratornih bolesti, dijabetesa, specifičnih karcinoma, metaboličkih poremećaja, bolesti srca itd.

<sup>12</sup> Kako bi se osigurala provedba odgovarajućih mjera, Hrvatski zavod za javno zdravstvo (HZJZ) objavio je preporuke za postupanje službenika pravosudne policije i Postupnik/upute za sprječavanje i suzbijanje epidemije korona virusom (COVID-

GENERALNI PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA (SEP)  
**Projekt obnove nakon potresa i jačanja pripravnosti javnog zdravstva u Hrvatskoj (P173998)**

centre za izbjeglice ili skloništa za žrtve obiteljskog nasilja	ionako krhka skupina izložena je većem riziku od zanemarivanja.
Beskućnici <sup>13</sup>	S obzirom na njihov izuzetno loš financijski status i životne uvjete, slab imunološki sustav, vjerojatno nedostatak pristupa liječniku opće prakse i nedostatak pristupa informacijama putem TV-a ili mobilnog telefona, ljudi s nesigurnim ili neadekvatnim smještajem možda neće moći održavati osnovnu higijenu ili pratiti preporučene preventivne mjere <sup>14</sup> .
Društveno ranjive skupine	Ova skupina dionika uključuje korisnike socijalne skrbi (npr. nezaposlene osobe i obitelji s niskim primanjima); potencijalne nove korisnike socijalne pomoći koji bi mogli trebati pomoć zbog negativnih ekonomskih učinaka COVID-a 19 (npr. neformalni radnici, sezonski radnici/radnici koji bi obično zarađivali novac u inozemstvu i osobe koje uzdržavaju); samohrana kućanstva; samačka kućanstva; obitelji s više od dvoje djece; osobe s nižim obrazovanjem; hrvatske branitelje i stradalnike rata te članove njihovih obitelji; povratnike i raseljene osobe <sup>15</sup> ; i građane u neizvjesnoj stambenoj situaciji/koji se suočavaju sa stambenim problemima <sup>16</sup> . Na njih može nerazmjerno utjecati zatvaranje škola i potencijalni gubitak posla, što rezultira dodatnim stresom, tjeskobom, neugodnostima i problemima mentalnog zdravlja.
Osobe s invaliditetom	Osobe s invaliditetom su u opasnosti da dožive prekid usluga i podrške te da budu isključene iz zdravstvenih informacija i općeg zdravstvenog osiguranja. Neki mogu imati već postojeća zdravstvena stanja koja ih izlažu većem riziku od razvoja ozbiljne bolesti ili smrti.
Stanovnici ruralnih područja  Stanovnici izoliranih naselja	U Hrvatskoj se najveća geografska koncentracija čimbenika koji utječu na udio osoba u riziku od siromaštva nalazi u malim gradovima i naseljima u istočnim i jugoistočnim regijama zemlje – uglavnom uz granicu s Bosnom i Hercegovinom i Srbijom, kao i u ruralnim područjima <sup>17</sup> . Ograničen pristup javnim uslugama ili priključku na vodu može ograničiti mogućnosti pridržavanja svih preventivnih mjera i pristupa zdravstvenoj skrbi <sup>18</sup> . Također, žene u ruralnim područjima iskusile su značajan dodatni pritisak na svoje vrijeme zbog karantene i manje je vjerojatno da će se ekonomski moći nositi s karantenom <sup>19</sup> .

19) u tijelima zatvorskog sustava (kaznionice, zatvori, odgojni zavodi, centri), a Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije dodatno je razradilo određene mjere.

<sup>13</sup> Prema podacima Hrvatske mreže za beskućnike, u Hrvatskoj ima više od 2000 beskućnika, od kojih je polovica u Zagrebu.

<sup>14</sup> Podaci o broju beskućnika u Hrvatskoj variraju, no Hrvatska mreža za beskućnike procjenjuje da je oko 2000 osoba bez ikakvog krova nad glavom, a procjene prema tipologiji ETHOS, koja uključuje one koji imaju nesigurno ili neadekvatno stanovanje, pokazuju da taj broj raste do 10.000. Vidi <https://www.ombudsman.hr/en/additional-efforts-needed-to-care-for-the-homeless-during-the-coronavirus-epidemic/>

<sup>15</sup> Strategija suzbijanja siromaštva i socijalne isključenosti u Republici Hrvatskoj 2014.-2020.

<sup>16</sup> <https://www.ombudsman.hr/en/coronavirus-epidemic-responsibility-has-no-alternative/>

<sup>17</sup> <https://www.worldbank.org/en/country/croatia/publication/croatia-poverty-maps>

<sup>18</sup> <https://www.ombudsman.hr/en/coronavirus-epidemic-responsibility-has-no-alternative/>

<sup>19</sup> Hrvatske žene i pandemija COVID-19, <https://www.worldbank.org/en/country/croatia/publication/croatian-women-and-covid-19-pandemic>

<b>Romi</b>	Mnogi Romi u Hrvatskoj su zatvoreni u prenapučenim i osamljenim četvrtima s ograničenim pristupom infrastrukturi, uključujući čistu vodu i kanalizaciju, što otežava provedbu uputa fizičkog distanciranja i uputa za higijenu <sup>20</sup> . Ograničene mogućnosti mobilnosti (68% romskih kućanstava nema automobil) i nedovoljno opremljena kućanstva (oko jedne četvrtine romskih kućanstava nema hladnjake ili zamrzivače <sup>21</sup> ) dodatno usložnjavaju poteškoće povezane s pristupom dovoljnim zalihama namirnica, osnovnim higijenskim proizvodima i medicinskoj skrbi, pogotovo s obzirom na obustavu javnog prijevoza. Nadalje, romske zajednice vjerojatno će biti nerazmjerno pogođene gubitkom sredstava za život zbog svoje ovisnosti o nesigurnom samozapošljavanju, sezonskim, privremenim ili neformalnim poslovima (često podrazumijevaju putovanja u druge države članice EU-a <sup>22</sup> ), uključujući neregistrirana mala poduzeća, koja ih isključuju iz moguće potpore koju vlade pružaju malim i srednjim poduzećima. Ranjivost romske populacije dodatno je pogoršana nedostatkom pristupa računalima i internetu: 80% romske djece živi u kućanstvima bez računala, prijenosnog računala ili tableta, zbog čega im digitalni sadržaji nisu dostupni.
<b>Žene u riziku od rodno uvjetovanog nasilja</b>	Rezultati istraživanja Agencije Europske unije za temeljna prava iz 2014. godine pokazali su da je od svoje petnaeste godine života 1 od 5 žena u Hrvatskoj doživjelo fizičko i/ili seksualno nasilje, a 31% žena doživjelo je fizičko, seksualno ili psihičko nasilje <sup>23</sup> . Prema Svjetskoj banci (Hrvatske žene i pandemija COVID-19), tijekom pandemije nevladine organizacije bilježe povećanje ozbiljnosti i učestalosti rodno uvjetovanog nasilja. Pristup sigurnim kućama još je više ograničen zbog ograničenog kapaciteta skloništa, od kojih većina već radi punim kapacitetom. Protegnuti kapaciteti službi za odgovor riskiraju smanjenje dostupne zaštite i podrške, pridonoseći pojačanoj percepciji nekažnjivosti među počiniteljima.

<sup>20</sup> <https://balkaninsight.com/2020/04/01/roma-europes-neglected-coronavirus-victims/>

<sup>21</sup> <https://www.ombudsman.hr/en/the-pandemic-may-have-a-particularly-heavy-impact-on-the-roma-population/>

<sup>22</sup> <https://www.unhcr.org/ua/en/21189-many-roma-families-are-particularly-vulnerable-in-the-current-crisis-of-covid-19.html>

<sup>23</sup> Agencija Europske unije za temeljna prava (2014). Nasilje nad ženama: istraživanje diljem EU — Glavni rezultati, Ured za publikacije Europske unije, Luksemburg

## 4.2.METODE I PRISTUP UKLJUČIVANJU DIONIKA

Uključivanje dionika je način da se opiše širi, inkluzivniji i kontinuirani proces između onih koji razvijaju Projekt i onih na koje Projekti/Pod-Projekti mogu utjecati. Uključivanje dionika može obuhvatiti niz aktivnosti i pristupa, uključujući savjetovanje, uključivanje, vanjske odnose, objavljivanje i širenje informacija te sudjelovanje zajednice.

Kao što je definirano u ESS-u 10, to je uključiv proces koji se provodi tijekom čitavog životnog ciklusa projekta. Ako je pravilno dizajniran i implementiran, podržava razvoj snažnih, konstruktivnih i osjetljivih odnosa koji su važni za uspješno upravljanje okolišnim i društvenim rizicima projekta. Uključivanje dionika je najučinkovitije kada se započne u ranoj fazi procesa razvoja projekta te je sastavni dio ranih projektnih odluka i procjene, upravljanja i praćenja okolišnih i društvenih rizika i utjecaja projekta, kao što je spomenuto.

Kako bi se zadovoljili pristupi najbolje prakse, Projekt će primijeniti sljedeća načela za uključivanje dionika:

- **Otvorenost i pristup cjelokupnog ciklusa projekta:** javne konzultacije za projekt(e) bit će organizirane tijekom čitavog životnog ciklusa projekta, provedene na otvoren način, bez vanjske manipulacije, uplitanja, prisile ili zastrašivanja.
- **Informirano sudjelovanje i povratne informacije:** informacije će biti pružene i široko distribuirane među svim dionicima u odgovarajućem formatu; pružaju se prilike za komuniciranje povratnih informacija dionika, za analizu i rješavanje komentara i zabrinutosti.
- **Inkluzivnost i osjetljivost:** identifikacija dionika se provodi kako bi se podržala bolja komunikacija i izgradili učinkoviti odnosi. Proces sudjelovanja u projektima je inkluzivan. Potiču se svi dionici da se uključe u proces savjetovanja, u mjeri u kojoj to trenutne okolnosti dopuštaju. Svim dionicima osiguran je jednak pristup informacijama. Osjetljivost na potrebe dionika ključno je načelo na kojem se temelji odabir metoda uključivanja. Posebna pozornost pridaje se ranjivim skupinama, posebice ženama, mladima, starijim osobama i kulturnoj osjetljivosti različitih etničkih skupina.

Tri identificirane metode kao metode uključivanja dionika su objavljivanje informacija, konzultacije s dionicima i Mehanizam za rješavanje pritužbi (GRM).

### 4.2.1. Objava informacija

Kako bi se osiguralo da dionici razumiju rizike i utjecaje Projekta te potencijalne prilike, sve odgovarajuće informacije bit će obznanjene dionicima na pravodoban, razumljiv, pristupačan i prikladan način i u takvom formatu.

U tu svrhu Projekt je u početku koristio web stranicu Ministarstva prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine ([www.mpgi.gov.hr](http://www.mpgi.gov.hr)). U međuvremenu, Jedinica za provedbu projekta 1 izradila je web stranicu Projekta s vlastitom web domenom ([oporavak-i-pripravnost.hr](http://oporavak-i-pripravnost.hr)), koja je još uvijek predstavljena kao podstranica postojeće web stranice MPGI-a. Od svoje aktivacije u prosincu 2022., web stranica se redovito ažurira i pruža dionicima informacije o Projektu i dokumentaciju o Projektu kao i informacije i dokumentaciju vezanu uz svaki Pod-Projekt, što uključuje pozive na javne konzultacije i prezentacije; obavijesti o početku građevinskih radova; dokumentaciju koja se odnosi na planove upravljanja okolišnim i društvenim rizicima; izvješća o provedenim aktivnostima;

informacije o Mehanizmu za rješavanje pritužbi (GRM); informacije o namjenskim kontakt adresama e-pošte za svaki Pod-Projekt za potrebe GRM-a i davanje komentara na prezentirana idejna rješenja; kontakti telefonske linije i info-linije; obavijesti o nadolazećim javnim savjetovanjima i prezentacijama; zapisnike; informacije o javnim nabavama; itd.

Navedena dokumentacija, informacije i obavijesti bit će javno dostupne tijekom životnog ciklusa Projekta i ažurirane prema potrebi.

#### **4.2.2. Konzultacije s dionicima**

Proces konzultacija pružit će dionicima priliku da izraze svoje stavove o Projektnim rizicima, utjecajima i mjerama ublažavanja, a to će se razmotriti te će se na njih odgovoriti. Konzultacije će biti konstruktivne i provodit će se kontinuirano kako se priroda problema, utjecaja i prilika bude razvijala.

Prema ESS-u 10 Svjetske banke, konstruktivne konzultacije (eng. *meaningful consultation*) su dvosmjernan proces koji:

- započeti rano u procesu planiranja projekta kako bi se prikupili početni pogledi na prijedlog projekta i informirali o dizajnu projekta;
- potaknuti povratne informacije dionika, posebno kao način informiranja o dizajnu projekta i uključivanja dionika u identifikaciji i ublažavanju okolišnih i društvenih rizika i utjecaja;
- nastaviti na kontinuiranoj osnovi, kako se pojave rizici i utjecaji;
- temeljit će se na prethodnom objavljivanju i širenju relevantnih, transparentnih, objektivnih, smislenih i lako dostupnih informacija u vremenskom okviru koji omogućuje konstruktivne konzultacije s dionicima u kulturno prikladnom formatu, na relevantnom lokalnom jeziku(-ima) i koji je razumljiv dionicima;
- razmotriti i odgovoriti na povratne informacije;
- podržavati aktivno i uključivo uključivanje dionicima na koje Projekt ima utjecaj;
- biti bez vanjske manipulacije, uplitanja, prisile, diskriminacije i zastrašivanja;
- dokumentirane i objavljene.

##### **4.2.2.1. Pristup uključivanju ulaznih podataka od ranjivih skupina/skupina u nepovoljnom položaju**

Osobito je važno razumjeti mogu li utjecaji Projekta nerazmjerno pasti na nepovoljne ili ranjive pojedince ili skupine, koji često nemaju glas da izraze svoju zabrinutost ili razumiju utjecaje Projekta te osigurati da podizanje svijesti i sudjelovanje dionika u nepovoljnom položaju ili ranjivih pojedinaca ili skupina posebno o zaraznim bolestima i medicinskim tretmanima, budu prilagođeni i uzmu u obzir posebne osjetljivosti, zabrinutosti i kulturološke osjetljivosti takvih skupina ili pojedinaca te osigurati potpuno razumijevanje projektnih aktivnosti i koristi. Ranjivost može proizaći iz nečijeg podrijetla, spola, dobi, zdravstvenog stanja, ekonomskog nedostatka i financijske nesigurnosti, nepovoljnog položaja u zajednici (npr. manjine ili rubne skupine), ovisnosti o drugim pojedincima ili prirodnim resursima, itd. Uključivanje ranjivih skupina i pojedinaca često zahtijeva primjenu specifičnih mjera i pomoći usmjerenih na

olakšavanje njihovog sudjelovanja u donošenju odluka povezanih s Projektom, tako da njihova svijest i doprinos cjelokupnom procesu budu razmjerni onima drugih dionika.

Sukladno Zakonu o suzbijanju diskriminacije (NN 85/08, 112/12), Projekt će jednako koristiti građanima Hrvatske bez obzira na rasu ili etničku pripadnost ili boju kože, spol, jezik, vjeru, politička ili druga uvjerenja, nacionalno ili socijalno podrijetlo, imovinsko stanje, članstvo u sindikatu, obrazovanje, društveni položaj, bračni ili obiteljski status, dob, zdravstveno stanje, invaliditet, genetsko nasljeđe, rodni identitet, izražavanje ili spolnu orijentaciju.

MPGI, MZ i JPP odgovorni su za osiguranje uključenosti i zastupljenosti, uključujući ranjivih skupina.

Projekt je razvio strategiju koja ima za cilj ukloniti prepreke sudjelovanju takvih skupina. Također će se poduzeti mjere kako bi se osiguralo da ranjive skupine imaju priliku sudjelovati i imati koristi od projektnih aktivnosti. Neke od strategija koje će se usvojiti za učinkovito uključivanje i komunikaciju prema pojedincima i skupinama u ranjivom/nepovoljnom položaju bit će:

- **Osobe starije od 65 godina, osobe s kroničnim bolestima i već postojećim medicinskim stanjima, osobe u ustanovama, trudnice:** provedite ciljne konzultacije kako bi se razumjele zabrinutosti u pogledu pristupa informacijama, medicinskim ustanovama i uslugama, kao i izazovi s kojima se suočavaju; izdati dodatne smjernice prilagođene njihovim specifičnim potrebama; prilagoditi poruke i učiniti ih djelotvornima za specifične životne uvjete i zdravstveni status ovih skupina; ciljano slati poruke članovima obitelji, pružateljima zdravstvenih usluga i njegovateljima kako bi se objasnilo zašto su te skupine izložene većem riziku i koje mjere poduzeti za brigu o njima; potaknuti postojeće usluge na prilagodbu novim uvjetima, na primjer putem mobilnih terenskih jedinica za pružanje pomoći; koristiti odgovarajuće kanale komunikacije (npr. TV ili radio za starije osobe).
- **Beskućnici:** partnerstvo s Hrvatskom mrežom za beskućnike, nevladinim organizacijama koje rade s beskućnicima (npr. Caritas Zagrebačke nadbiskupije), prihvatilištima za beskućnike (npr. Prihvatilište za beskućnike Crvenog križa), noćnim skloništima i prijelaznim smještajem uz podršku radi učinkovite zaštite i komunikacije s ljudima koji doživljavaju beskućništvo.
- **Društveno ranjive skupine:** integrirati pozitivne poruke o mentalnom zdravlju u sve opće javne poruke (TV, društveni mediji, itd.) za promicanje blagostanja; pružiti jasne puteve do pristupa nacionalnim programima mentalnog zdravlja, socijalne skrbi i socijalne pomoći.
- **Osobe s invaliditetom:** pružiti informacije u pristupačnim formatima, prilikom savjetovanja s namjenskim udrugama i organizacijama utemeljenim na zajednici i/ili njegovateljima, koji pružaju podršku osobama s invaliditetom kako bi se razvile strategije slanja poruka i komunikacije radi dopiranja do njih.
- **Stanovnici ruralnih područja, stanovnici izoliranih naselja:** osigurati pravovremenu dostavu osnovnih lijekova i medicinskih potrepština za zbrinjavanje stanovništva koje živi u teško dostupnim predjelima.
- **Romi:** pružiti informacije na romskom jeziku; surađivati s relevantnim čelnicima zajednice i nevladinim organizacijama radi pružanja informacija u romskim zajednicama; poboljšati razinu zdravstvenih usluga i sanitarne zaštite romskih obitelji i naselja.

- **Žene u riziku od rodno uvjetovanog nasilja:** surađivati sa službama za podršku u slučajevima rodno uvjetovanog nasilja<sup>24</sup> kako bi se osiguralo da su putevi upućivanja uspostavljeni, a dostupne podrške naširoko oglašene (npr. telefonske linije za pomoć koje vode Autonomna ženska kuća Zagreb i druge nevladine organizacije, kontakti sa skloništima za žene<sup>25</sup> itd.).

Općenito govoreći, kako bi se učinkovito uključilo **školsku djecu/tinejdžere na koje Projekt ima utjecaj**, bit će potrebno sljedeće:

- provoditi konzultacije prilagođene djeci koje provode voditelji s potrebnom stručnošću;
- prilagoditi komunikacijski materijali s ilustracijama i jednostavnim jezikom kako bi se objasnili projektni ciljevi, utjecaji itd.

Kako bi se učinkovito uključile **ranjive skupine/skupine u nepovoljnom položaju unutar lokalnih zajednica**, bit će potrebno sljedeće:

- održavanje konzultacija na lako dostupnim mjestima;
- rasprave u malim skupinama, prema potrebi, kako bi se uklonile moguće inhibicije za sudjelovanje;
- širok raspon komunikacijskih materijala za potrebe različitih ranjivih skupina.

Nadalje, bit će potrebno provesti posebne prilagodbe kako bi se uključila stajališta ranjivih skupina/skupina u nepovoljnom položaju (tablica 7).

Tablica 7. Posebne prilagodbe za uključivanje stajališta ranjivih skupina/skupina u nepovoljnom položaju.

Ranjiva skupina/skupina u nepovoljnom položaju	Što bi moglo spriječiti te pojedince ili skupine da sudjeluju u planiranom procesu?	Kako ih se može uključiti u aktivnosti uključivanja dionika?
<b>Školari/tinejdžeri na koje Projekt ima utjecaj</b>		
<b>Nacionalne manjine, Romi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jezične barijere, teškoće u čitanju</li> <li>• moguće poteškoće u razumijevanju tehničkih aspekata projekta i izražavanju njihovih potreba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sastanci na razini zajednice</li> <li>• prilagođeni projektni materijali</li> <li>• korištenje jednostavnog jezika</li> <li>• prijevod materijala i osiguravanje prijevoda tijekom sastanaka</li> </ul>
<b>Djeca s fizičkim invaliditetom (bilo da je riječ o oštećenju pokretljivosti, vida ili sluha)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nedostatak pristupačnosti građevina u kojima se održavaju konzultacijski sastanci</li> <li>• nedostatak prijevoznih sredstava</li> <li>• poteškoće koje onemogućuju jednostavan pristup informacijama o projektu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posebna pažnja usmjerena tome da se osigura pristupačnost konzultacijskih sastanaka (npr. konzultacije jedan na jedan putem telefona kada fizički sastanci nisu mogući, korištenje pristupačnih građevina, pokrivanje troškova prijevoza kako bi se omogućilo sudjelovanje)</li> <li>• suradnja s organizacijama (javnim tijelima ili nevladinim organizacijama) i/ili njegovateljima koje zastupaju njihove interese</li> <li>• obavijesti/konzultacije u školama/lokalnoj zajednici</li> <li>• prilagođene metode komunikacije,</li> </ul>

<sup>24</sup> Europski Institut za ravnopravnost spolova <https://eige.europa.eu/publications/combating-violence-against-women-croatia>

<sup>25</sup> Pogledajte na primjer: <https://www.opencounseling.com/hotlines-hr>



GENERALNI PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA (SEP)  
**Projekt obnove nakon potresa i jačanja pripravnosti javnog zdravstva u Hrvatskoj (P173998)**

		<p>upotreba brajice ili znakovnog jezika, uključivanje posebnih voditelja obuke i oslanjanje na audio uređaje i vizualne/infografike</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• korištenje lokalnih medija</li> </ul>
<b>Djeca s posebnim obrazovnim potrebama</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• moguće poteškoće u razumijevanju tehničkih aspekata projekta i moguće poteškoće da izraze svoje potrebe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• konzultacije koje uključuju roditelje ili specijalizirano osoblje s iskustvom u ovom području</li> <li>• odvojene, ciljane konzultacije prema potrebi</li> </ul>
<b>Trudne djevojke i mlade majke koje su napustile školu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nedostatak svijesti o usmjerenosti projekta na inkluziju i cilju poboljšanja zadržavanja učenika i njihove prisutnosti na nastavi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suradnja s upravom škole</li> </ul>
<b>Lokalne zajednice na koje Projekt ima utjecaj</b>		
<b>Nacionalne manjine, Romi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jezične barijere, teškoće u čitanju</li> <li>• moguće poteškoće u razumijevanju tehničkih aspekata projekta i izražavanju njihovih potreba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sastanci na razini zajednice</li> <li>• prilagođeni projektni materijali</li> <li>• korištenje jednostavnog jezika</li> <li>• prijevod materijala i osiguravanje prijevoda tijekom sastanaka</li> </ul>
<b>Osobe s invaliditetom, osobe s oštećenjima vida ili sluha</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nemogućnost jednostavnog pristupa projektnoj dokumentaciji i informiranju</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• korištenje različitih komunikacijskih materijala o projektu, uključujući brajicu, zvučne i tiskane materijale te znakovni jezik na video zapisima projekta</li> <li>• suradnja s lokalnim nevladinim organizacijama koje rade s ranjivim osobama na razini zajednice i/ili njegovateljima kako bi pomogli u širenju informacija i organiziranju konzultacija</li> </ul>
<b>Nepismeni članovi zajednice ili članovi s niskom razinom obrazovanja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potencijalni nedostatak znanja/informacija vezanih uz upravljanje rizikom od katastrofa ili tehničkih pitanja projekta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mali, fokusirani sastanci na razini zajednice kako bi im bilo ugodnije postavljati pitanja ili podijeliti svoje zabrinutosti</li> <li>• širenje informacija putem nacionalnog/regionalnog radija, plakata, edukativnih brošura ili videa kako bi se podigla razina svijesti zajednice</li> <li>• suradnja s lokalnim nevladinim organizacijama koje rade s ranjivim osobama na razini zajednice kako bi pomogle u širenju informacija i organiziranju konzultacija, kao i javnih tijela koja posreduju u odnosima s ranjivim obiteljima (socijalni radnici, romski medijatori, itd.)</li> </ul>
<b>Zaposleni roditelji školaraca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• manja vjerojatnost dostupnosti tijekom redovnog radnog vremena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• konzultacije je potrebno održavati u vrijeme koje odgovara zaposlenim roditeljima</li> </ul>
<b>Ruralne zajednice i marginalizirana područja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• problemi s prijevozom</li> <li>• ograničen pristup informacijama; nedostatak pristupa masovnim medijima</li> <li>• nedostatak znanja o projektu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• konzultacije je potrebno održavati u lako dostupnim objektima (npr. uključivanje/konzultacije unutar mikro prostorne razine – razine zajednice, umjesto unutar šireg prostornog obuhvata)</li> <li>• čvrsta suradnja s lokalnim</li> </ul>

		<p>organizacijama temeljenim na zajednici, lokalnim podopćinskim jedinicama i nevladinim organizacijama koje rade s tim skupinama</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• usmjeravanje volontera na širenje informacija u udaljenijim područjima</li> <li>• osiguranje prijevoza ili troškova prijevoza</li> </ul>
<b>Privremeno raseljene osobe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• udaljenost od lokalne zajednice</li> <li>• problemi s prijevozom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• konzultacije je potrebno održavati u lako dostupnim objektima (npr. uključivanje/konzultacije unutar zajednice)</li> <li>• čvrsta suradnja s lokalnim organizacijama temeljenim na zajednici, lokalnim podopćinskim jedinicama i nevladinim organizacijama koje rade s tim skupinama</li> <li>• usmjeravanje volontera na širenje informacija u udaljenim područjima</li> <li>• osiguranje prijevoza ili troškova prijevoza</li> </ul>

#### 4.2.2.2. Prilagodba uključivanja dionika razvoju situacije u vezi s COVID-om 1

U slučaju pogoršanja situacije vezane uz pandemiju COVID-19, kako bi se izbjegli rizici prijenosa, osobito putem društvenih interakcija, usvojiti će se alternativni načini za upravljanje konzultacijama i uključivanje dionika u skladu s lokalnim zakonima, politikama i novim društvenim normama koje su na snazi radi prevencije prijenosa virusa.

Ovi alternativni pristupi koji će se prakticirati u uključivanju dionika uključivat će: održavanje konzultacija u malim grupama ako su dopušteni manji sastanci, u protivnom će se nastojati održavati sastanke putem internetskih kanala (npr. WebEx, Zoom, Skype itd.); diverzificiranje načina komunikacije i veće oslanjanje na društvene medije, grupe za razgovor, namjenske internetske platforme i mobilne aplikacije (npr. Facebook, Twitter, WhatsApp grupe, web-linkovi/web-stranice projekta itd.); i korištenje tradicionalnih komunikacijskih kanala kao što su TV, radio, namjenske telefonske linije, masovne SMS poruke, javne objave kada dionici nemaju pristup online kanalima ili ih ne koriste često.

ESS10 Svjetske banke i relevantna nacionalna politika ili strategija za zdravstvenu komunikaciju te "Plan strateške pripravnosti i odgovora na COVID-19 - Smjernice za operativno planiranje za podršku pripravnosti i odgovora zemlje" (2020.) SZO-a bit će osnova za uključivanje dionika u projekt. Konkretno, Stup 2 o komunikaciji o riziku i uključivanju zajednice ističe sljedeći pristup:

*Od ključne je važnosti komunicirati javnosti što se zna o COVID-u 19, što je nepoznato, što se poduzima i radnje koje treba redovito poduzimati. Aktivnosti pripravnosti i odgovora trebale bi se provoditi na participativan način temeljen na zajednici, uz informiranje i kontinuiranu optimizaciju prema povratnim informacijama zajednice kako bi se otkrile zabrinutosti, glasine i dezinformacije te odgovorilo na njih. Promjene u intervencijama pripravnosti i odgovora treba unaprijed najaviti i objasniti te ih razviti na temelju perspektiva zajednice. Prikladno, empatično, transparentno i dosljedno slanje poruka na lokalnim jezicima kroz pouzdane kanale komunikacije, koristeći mreže u zajednici i ključne utjecajne osobe te izgradnju kapaciteta lokalnih subjekata, ključno je za uspostavljanje autoriteta i povjerenja.*

### 4.2.3. Mehanizam za rješavanje pritužbi (GRM)

#### 4.2.3.1. Generalni GRM

Glavni cilj mehanizma za povratne informacije i rješavanje pritužbi (u daljnjem tekstu: Mehanizam za rješavanje pritužbi ili GRM) je omogućiti zainteresiranim stranama podnošenje pritužbi, povratnih informacija, upita, prijedloga ili pohvala u vezi s upravljanjem i provedbom projekta. GRM je namijenjen rješavanju problema i pritužbi dionika na učinkovit, pravovremen i isplativ način. Točnije, pruža transparentan i vjerodostojan proces za pravedne, učinkovite i trajne rezultate. Također gradi povjerenje i suradnju, kao sastavni dio konzultacija šire zajednice, koji olakšavaju korektivne radnje. Postojanje učinkovitog GRM-a također će služiti i sljedećim ciljevima: smanjenja sukoba i rizika kao što su vanjsko uplitanje, korupcija, socijalna isključenost ili loše upravljanje; unaprjeđenje kvalitete projektnih aktivnosti i rezultata; te služi kao važan mehanizam za povratne informacije i učenje za upravljanje projektom u vezi s jakim i slabim stranama projektnih procedura i procesa provedbe.

Javnost i dionici će se obavijestiti o dostupnom GRM-u gdje god je to moguće, uključujući i putem aktivnosti savjetovanja s dionicima; informativnih ploča i plakata na gradilištima te u objektima obuhvaćenima Projektom, kao i na web stranicama Projekta i web stranicama ministarstava uključenih u Projekt, a isto tako će se o obvezi pravovremenog informiranja svojih radnika o postojećem GRM-u obavještavati uključene građevinske tvrtke. Svaka jedinica za provedbu projekta (JPP) dodijelila je člana osoblja, koji je pod izravnom odgovornošću voditelja JPP-a, da bude odgovoran za upravljanje GRM-om.

GRM će omogućiti podnošenje i rješavanje anonimnih pritužbi u skladu s hrvatskom regulativom. GRM će također imati uspostavljene mehanizme za povjerljivo izvještavanje i sigurno i etičko rješavanje problema povezanih s rodno uvjetovanim nasiljem. Osobe koje zaprimaju povratne informacije povezane s Projektom bit će obučene o tome kako postupati s otkrivanjem slučajeva rodno uvjetovanog nasilja (RN). Zdravstveni radnici koji sudjeluju u pružanju odgovora na epidemiju bit će obučeni s osnovnim vještinama za reagiranje na otkrića rodno uvjetovanog nasilja koje bi moglo biti povezano s epidemijom ili njome pogoršano, na suosjećajan i neosuđujući način te će znati kome mogu uputiti na daljnju zaštitu ili dovesti u centre za liječenje kako bi pružili zaštitu na licu mjesta. Put upućivanja na rodno uvjetovano nasilje bit će uspostavljen u skladu sa zdravstvenim strukturama u zemlji. Psihosocijalna podrška bit će dostupna ženama i djevojkama koje bi mogle biti pogođene epidemijom, a također su preživjele rodno uvjetovano nasilje.

Uspostavit će se procesi za trenutno obavještavanje i MPGI-a/MZ-a i Svjetske banke o svim incidentima seksualnog uznemiravanja i seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja koji su možda povezani s Projektom, uz pristanak osobe koja je to doživjela.

Mehanizam i upravljanje pritužbama moraju biti dio procesa uključivanja dionika. Mehanizam za rješavanje pritužbi osmišljen je kako bi ispunio zahtjeve savjetodavnog načela Svjetske banke i ima sljedeće ciljeve:

- osigurati jednostavan, pravedan i transparentan postupak za sve osobe izvana da šalju povratne informacije i podnose pritužbe za njih što će omogućiti rezultate koji su pravedni, učinkoviti i trajni;
- pružiti jednostavan postupak osoblju JPP-a za rješavanje svih pitanja i nedoumica, koje su postavili dionici, na metodičan i vremenski učinkovit način;
- smanjiti rizike i utjecaje na sve vanjske dionike zbog projektnih aktivnosti, pokazujući da je provoditeljima projekta stalo do dobrobiti njihovih dionika i javnosti;

- izgraditi povjerenje i dobru volju kao sastavnu komponentu aktivnosti odnosa s dionicima te promovirati povjerenje i poštovanje među dionicima, posebno na razini zajednice;
- omogućiti sustavno prepoznavanje novih problema i trendova, olakšavajući korektivno i preventivno uključivanje.

Mehanizam za rješavanje pritužbi propisuje potrebu za sljedećim:

- obuka - osobe odgovorne za rješavanje pritužbi moraju imati detaljno znanje o tome kako na projektu funkcionira mehanizam za rješavanje pritužbi i s kim mogu razgovarati o svakoj kategoriji pitanja;
- vođenje evidencije - svi aspekti procesa upravljanja pritužbama moraju biti sveobuhvatni i dokumentirani te treba voditi točnu evidenciju;
- izvještavanje - Jedinica za provedbu projekta će prikupljati informacije vezane uz aktivnosti uključivanja prema izrađenom instrumentu i pravilima za izvještavanje sukladno podpoglavlju 4.4.;
- revizija - mehanizam za rješavanje pritužbi će povremeno pregledavati više rukovodstvo JPP-a kako bi utvrdio njegovu točnost i relevantnost za zakonodavstvo, obrazovanje, obuku i tehnološke promjene.

#### **4.2.3.1.1. Kanali prikupljanja povratnih informacija i pritužbi**

Sljedeći kanali bit će dostupni dionicima koji žele poslati pritužbe, povratne informacije, upite, prijedloge ili pohvale.

Relevantno za Komponentu 1:

- opća adresa JPP-a 1 ([piu1@mpgi.hr](mailto:piu1@mpgi.hr));
- namjenska adresa e-pošte za svaki Pod-Projekt ([Rebro3@mpgi.hr](mailto:Rebro3@mpgi.hr); [Nazorova53@mpgi.hr](mailto:Nazorova53@mpgi.hr); [Hematologija@mpgi.hr](mailto:Hematologija@mpgi.hr); [StrukovnaPetrinja@mpgi.hr](mailto:StrukovnaPetrinja@mpgi.hr); [studentski.dom@mpgi.hr](mailto:studentski.dom@mpgi.hr); [info.fer@mpgi.hr](mailto:info.fer@mpgi.hr));
- telefonski broj (+385 1 6448837 ili +385 1 644 8819);
- poštanska adresa (Savska 41, 10 000 Zagreb);
- pritužbe na licu mjesta upućene upraviteljima objekata/ građevina.

Relevantno za Komponentu 2:

- telefonska linija Ravnateljstva civilne zaštite za sva pitanja vezana uz koronavirus: 113;
- telefonske linije Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo (radi svakim radnim danom od 8 do 22 sata te subotom i nedjeljom od 8 do 14 sati): 091 468 30 32 ili 099 468 30 01;
- ostale telefonske linije za pomoć u vezi s koronavirusom (npr. telefonska linija Hrvatskog Crvenog križa<sup>26</sup>);
- kanali društvenih mreža poput službene vladina Facebook stranica o koronavirusu [@koronavirus.sluzbeni](https://www.facebook.com/koronavirus.sluzbeni) i društvenih mreža povezanih s internetskom stranicom

---

<sup>26</sup> Hrvatski Crveni križ otvorio je besplatnu telefonsku liniju za psihosocijalnu podršku +385 800 1188 za sve građane koji su u samoizolaciji ili karanteni te sve koji su zabrinuti zbog situacije s epidemijom koronavirusa i trebaju psihosocijalnu pomoć.

[koronavirus.hr](https://koronavirus.hr);

- telefonske linije ustanova i laboratorija javnog zdravstva obuhvaćenih projektom<sup>27</sup>;
- adrese e-pošte, poštanske adrese i telefonski brojevi koje je Ministarstvo zdravstva omogućilo za upite građana na svojoj web stranici u rubrici *kontakt*.

#### **4.2.3.1.2. Sortiranje i obrada**

Sve povratne informacije ili pritužbe vezane uz projekt zaprimljene putem gore navedenih kanala trebaju se u roku od 24 sata proslijediti središnjoj točki GRM-a Jedinice za provedbu projekta, koja će ih registrirati u namjenskoj Excel bazi podataka te o njima zabilježiti sljedeće informacije: dodijeljeni broj za praćenje predmeta; datum primitka; ime pružatelja povratnih informacija/podnositelja pritužbe; kontakt informacije pružatelja povratnih informacija/podnositelja pritužbe; priroda povratne informacije/pritužbe; kategorija povratne informacije/pritužbe (kategorija: opći upit, projektiranje (potkategorija: okolišna pitanja (buka, zrak, promet, otpad itd.), društvena pitanja, tehnički dizajn)), građevinski radovi (potkategorija: okolišna pitanja (buka, prašina, promet, odlaganje otpada/krhovina), društvena pitanja, kvaliteta radova)) i vrsta povratne informacije (pritužba, prijedlog, pohvala, zahtjev za dokumentacijom, upit); informacije o pružatelju povratnih informacija/podnositelju pritužbe uz kategorije koje će se razviti u Pod-Projektnim SEP-ovima; poduzete radnje i odgovor pružatelju povratnih informacija/podnositelju pritužbi; datum kada je pružen odgovor; zadovoljstvo pružatelja povratnih informacija/podnositelja pritužbe dobivenim odgovorom; trenutno stanje predmeta.

#### **4.2.3.1.3. Potvrđivanje primitka i povratni odgovor, upoznavanje sa situacijom i djelovanje**

Po primitku povratne informacije ili pritužbe vezane uz Projekt, središnja točka GRM-a JPP-a će pružatelju povratne informacije/podnositelju pritužbe u roku od 24 sata potvrditi primitak povratne informacije/pritužbe, navodeći daljnji put i koliko brzo pružatelj povratne informacije/podnositelj pritužbe može očekivati povratni odgovor od provoditelja projekta.

U slučaju pritužbi, središnja točka GRM-a JPP-a će zatim istražiti pritužbu obrađujući se prema potrebi relevantnim akterima.

#### **4.2.3.1.4. Rješenje pritužbe i zadovoljstvo podnositelja pritužbe**

Kada JPP zaprimi pritužbu i istraži slučaj, u roku od najviše 12 dana od trenutka primitka pritužbe podnositelju pritužbe u pisanom obliku predložiti rješenje. Ako je rješavanje problema još uvijek u tijeku do isteka 12 dana, podnositelju pritužbe bit će dostavljena ažurirana informacija o statusu pritužbe i procijenjenom vremenu do kojeg će se dostaviti predloženo rješenje. Sve pritužbe trebaju biti riješene u roku od najviše 21 dan od primitka. Kako bi se povećala odgovornost, ovi će rokovi biti diseminirani.

U slučaju da podnositelj pritužbe nije zadovoljan predloženim rješenjem, JPP će formirati interno Povjerenstvo za pritužbe, koje se sastoji od članova tima JPP-a ovisno o temi zaprimljene pritužbe. Na temelju zaključka Povjerenstva za pritužbe, podnositelju će se predložiti rješenje.

---

<sup>27</sup> Ovdje pogledajte popis telefonskih brojeva: <https://koronavirus.hr/important-phone-numbers/152>

U slučaju da podnositelj pritužbe i dalje ne bude zadovoljan predloženim rješenjem, u roku od 15 dana od dana dostave rješenja može uputiti žalbu nadležnom ministarstvu, koje će odlučiti o upućenoj žalbi.

Kao posljednji stupanj žalbe može se pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom Republike Hrvatske. Ako mirno rješenje bilo kojeg većeg spora u provedbi ne uspije iz bilo kojeg razloga, podnositelji pritužbe još uvijek mogu tražiti sudsko rješenje pred nadležnim sudom.

Ukoliko podnositelj pritužbe nema daljnje pritužbe na rješenje koje je predložio JPP tim, smatra se da je podnositelj pritužbe zadovoljan rješenjem te se slučaj smatra riješenim

#### **4.2.3.2. Izvođačev GRM**

Izvođačev GRM primjenjiv je za fazu izgradnje za Komponentu 1 te bi mogao zaprimati pritužbe od radnika na gradilištu i od zajednice. Stoga je Izvođačev GRM podijeljen na GRM radnika i GRM zajednice. Izvođačev ESMP (C-ESMP) izradit će se i sadržavat će detaljan opis Izvođačevog GRM-a.

Izvođač će uspostaviti mehanizam za rješavanje pritužbi za osoblje Izvođača i Podizvođača (GRM radnika) te će ih informirati i obučiti o Izvođačevom GRM. Također, postoji mogućnost uspostavljanja radne skupine s više dionika za uključivanje dionika i rješavanje pritužbi. Ta bi se skupina mogla sastojati od predstavnika Izvođača, JPP-a, Korisnika, tima nadzornog inženjera i tima za upravljanje projektom gradnje.

Vezano uz GRM zajednice, Izvođač (i svi podizvođači) imat će obvezu usmjeriti pritužbe zaprimljene od strane lokalne zajednice Jedinici za provedbu projekta (Pod-Projektini GRM). Obuku O GRM-u će osoblju Izvođača održati stručnjak za društvena pitanja JPP-a kako bi ih educirao o usmjeravanju pritužbi na Pod-Projektini GRM.

Konačno, od Izvođača će se tražiti da pripreme i provede Kodeks ponašanja za radnike, kojeg svi radnici moraju potpisati, te da redovito izvještava o svim povezanim incidentima koji bi se mogli dogoditi tijekom građevinskih radova.

#### **4.2.3.3. Služba Svjetske banke za rješavanje pritužbi**

Služba Svjetske banke za rješavanje pritužbi (GRS) pruža mogućnost da ljudi i zajednice podnose pritužbe izravno Svjetskoj banci ako vjeruju da projekt koji financira Banka ima negativni utjecaj ili će vjerojatno imati negativni utjecaj na njih. Ova Služba osigurava da se zaprimljene pritužbe odmah pregledaju kako bi se riješili problemi vezani uz projekt.

Također, zajednice i pojedinci na koje Projekt ima utjecaj mogu podnijeti svoju pritužbu neovisnoj Inspekcijskoj komisiji Svjetske banke koji utvrđuje je li šteta nastala ili bi se mogla dogoditi zbog nepridržavanja politika i procedura Svjetske banke.

Informacije o tome kako podnijeti pritužbe korporativnom GRS-u Svjetske banke dostupne su putem <http://www.worldbank.org/GRS>. Informacije o tome kako podnijeti pritužbe Inspekcijskoj komisiji Svjetske banke dostupne su putem [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org).

### **4.3.PROGRAM UKLJUČIVANJA DIONIKA**

Tablica 8 prikazuje opći Projektni program uključivanja dionika za Komponentu 1, uključujući odgovornost, predložene metode i teme uključivanja dionika na koje Projekt ima utjecaj i drugih zainteresiranih strana relevantnih za Komponentu 1 tijekom cijelog životnog ciklusa Projekta, odnosno za svaku njegovu fazu. Program za Komponentu 1 bit će detaljnije prikazan u Pod-Projektnim SEP-ovima.

Tablica 9 prikazuje Projektni program uključivanja dionika za Komponentu 2, uključujući odgovornost, predložene metode i teme uključivanja dionika na koje Projekt ima utjecaj i drugih zainteresiranih strana relevantnih za Komponentu 2 tijekom cijelog životnog ciklusa Projekta, odnosno za svaku njegovu fazu.

GENERALNI PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA (SEP)  
**Projekt obnove nakon potresa i jačanja pripravnosti javnog zdravstva u Hrvatskoj (P173998)**

Tablica 8. Program uključivanja dionika za Komponentu 1

Faza Projekta	Tema(e) uključivanja	Metoda(e) uključivanja	Odgovornost
Faza prije izgradnje	<p><b>Svi dionici i šira javnost</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pod-Projektne SEP-ovi relevantni za ovu fazu</li> <li>• informacije o Projektu, njegovim ciljevima i kratkoročnim/dugoročnim koristima, s posebnim naglaskom na podizanje svijesti o utjecaju na društvene i okolišne aspekte</li> <li>• informacije o Pod-Projektima</li> <li>• očekivani utjecaji na okoliš i društvo te odgovarajuće mjere ublažavanja; uključujući mogućnost privremenog preseljenja u druge školske/zdravstvene ustanove tijekom građevinskih radova ili korištenje privremenih objekata</li> <li>• modaliteti provedbe, planirane građevinske aktivnosti, projektni rokovi</li> <li>• inputi za izradu/poboljšanje projektne dokumentacije</li> <li>• interes ili moguće zabrinutosti u vezi s Projektom</li> <li>• moguće pritužbe, komentari, upiti itd. vezani uz Projekt/Pod-Projekt i građevinske aktivnosti</li> <li>• informacije o dostupnom GRM-u</li> <li>• planirane aktivnosti uključivanja u sljedećim fazama Projekta</li> </ul>	<p><b>Svi dionici i šira javnost</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• objavljivanje informacija, obavijesti i dokumentacije na web stranici Projekta</li> <li>• javne konzultacije i predstavljanja Instrumentata za upravljanje ES rizicima</li> <li>• dostupan GRM</li> <li>• letci, brošure, informativni listovi, plakati (ako je potrebno i kada je prikladno)</li> <li>• priopćenja za tisak</li> </ul> <p><b>Osim toga, posebno za sve dionike na koje Projekt ima utjecaj</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• intervjui</li> <li>• fokus grupe</li> <li>• ankete</li> <li>• konzultacijski sastanci</li> <li>• radionice s korisnicima</li> </ul> <p><b>Osim toga, posebno za ostale zainteresirane strane</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• konzultacijski sastanci</li> <li>• komunikacija putem telefona, e-poštom i/ili uživo</li> </ul>	<p>Tim za društvena pitanja Jedinice za provedbu projekta MPGI-a</p> <p><b>Dodatno, posebno za radnike na gradilištu:</b> Tim za društvena pitanja Jedinice za provedbu projekta MPGI-a, Izvođač, Nadzorni inženjer</p>



GENERALNI PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA (SEP)  
**Projekt obnove nakon potresa i jačanja pripravnosti javnog zdravstva u Hrvatskoj (P173998)**

<p>Faza izgradnje</p>	<p><b>Svi dionici i šira javnost</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pod-Projektni SEP-ovi relevantni za ovu fazu</li> <li>• informacije, obavijesti i dokumentacija vezani za Projekt, Pod-Projekt (ažuriranja o napretku; početak građevinskih radova itd.)</li> <li>• informacije o dostupnom GRM-u</li> <li>• moguće pritužbe, komentari, upiti itd. vezani uz Projekt/Pod-Projekt i građevinske aktivnosti</li> <li>• informacije o mogućoj promjeni prometne regulacije</li> <li>• informacije o upravljanju promjenama vezanim uz rad objekata nakon završetka</li> </ul> <p><b>Osim toga, posebno za radnike na gradilištu:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zaštita na radu</li> <li>• kodeksi ponašanja</li> <li>• neprihvatljivost rodno uvjetovanog nasilja, seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja te seksualnog uznemiravanja</li> <li>• mehanizam za rješavanje pritužbi na radnom mjestu</li> <li>• mjere opreza pri gospodarenju otpadom</li> </ul>	<p><b>Svi dionici i šira javnost</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• objavljivanje informacija, obavijesti i dokumentacije na web stranici Projekta</li> <li>• dostupan GRM</li> <li>• priopćenja za tisak</li> </ul> <p><b>Osim toga, posebno za sve dionike na koje Projekt ima utjecaj</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• komunikacija putem telefona, e-poštom i/ili uživo</li> </ul> <p><b>Osim toga, posebno za radnike na gradilištu:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dostupan GRM</li> <li>• dostupan Izvođačev GRM</li> <li>• obuka o GRM-u</li> <li>• Kodeks ponašanja</li> </ul>	
<p>Faza nakon izgradnje</p>	<p><b>Svi dionici i šira javnost</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• javna obavijest o postignutim ishodima završenih radova</li> <li>• izvedba projekta i okvir rezultata projekta</li> </ul> <p><b>Osim toga, posebno za korisnike</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zadovoljstvo s obnovljenim, saniranim ili izgrađenim građevinama</li> <li>• detalji upravljanja promjenama za izravne korisnike</li> </ul>	<p><b>Svi dionici i šira javnost</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• javno predstavljanje</li> <li>• web stranica Projekta</li> <li>• priopćenja za tisak</li> <li>• završno izvješće o projektu</li> </ul> <p><b>Osim toga, posebno za korisnike (osoblje, upravu zdravstvenih/obrazovnih ustanova):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obilasci terena nakon obnove/rekonstrukcije/izgradnje</li> <li>• istraživanje zadovoljstva korisnika</li> <li>• završni sastanci</li> </ul>	

GENERALNI PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA (SEP)  
**Projekt obnove nakon potresa i jačanja pripravnosti javnog zdravstva u Hrvatskoj (P173998)**

Tablica 9. Program uključivanja dionika za Komponentu 2

Faza Projekta	Ciljani dionici	Tema(e) uključivanja	Metoda(e) uključivanja	Odgovornost
Priprema	Javnozdravstveni laboratoriji  Ustanove primarne zdravstvene zaštite koje treba obnoviti/opremiti za pružanje kritičnih medicinskih usluga  Bolnice odabrane za uspostavu fleksibilnih i specijaliziranih jedinica intenzivne njege	<ul style="list-style-type: none"> <li>• planirane aktivnosti</li> <li>• rizici i utjecaji na okoliš I društvo</li> <li>• ESMF</li> <li>• Mehanizam za rješavanje pritužbi (GRM)</li> <li>• Planovi kontrole infekcije i gospodarenja medicinskim otpadom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• korespondencija putem telefona/mailova/pisama</li> <li>• društvene mreže, ICT i mobilni komunikacijski alati</li> <li>• elektronički mediji (televizija i radio), tiskani mediji (novine, časopisi)</li> </ul>	Jedinica za provedbu projekta Ministarstva zdravstva
	Osoblje zdravstvenih ustanova i radnici na prvoj liniji, osoblje laboratorija	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zabrana seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja te seksualnog uznemiravanja tijekom pružanja zdravstvene zaštite/u zamjenu za liječničku pomoć</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obuka</li> </ul>	Jedinica za provedbu projekta Ministarstva zdravstva
Provedba	Javnozdravstveni laboratoriji  Ustanove primarne zdravstvene zaštite koje treba obnoviti/opremiti za pružanje kritičnih medicinskih usluga  Bolnice odabrane za uspostavu fleksibilnih i specijaliziranih jedinica intenzivne njege	<ul style="list-style-type: none"> <li>• opseg Projekta i aktivnosti koje su u tijeku</li> <li>• ESMF i drugi instrumenti</li> <li>• GRM</li> <li>• utjecaji na zdravlje i sigurnost</li> <li>• Planovi kontrole infekcije i gospodarenja medicinskim otpadom</li> <li>• zabrinutost za okoliš</li> <li>• zabrana seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja te seksualnog uznemiravanja tijekom pružanja zdravstvene zaštite/u</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obuka o mjerama za smanjenje rizika</li> <li>• objavljivanje informacija putem brošura, letaka, web stranice itd.</li> <li>• komunikacijski materijali (lokalni radio, posteri, društveni mediji, itd.) koji opisuju neprihvatljivost ponašanja u vezi sa seksualnim iskorištavanjem i zlostavljanjem/seksualnim uznemiravanjem i gdje se mogu prijaviti slučajevi ili sumnje na seksualno</li> </ul>	Jedinica za provedbu projekta Ministarstva zdravstva

GENERALNI PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA (SEP)  
Projekt obnove nakon potresa i jačanja pripravnosti javnog zdravstva u Hrvatskoj (P173998)

		zamjenu za liječničku pomoć	iskorištavanje i zlostavljanje/ seksualno uznemiravanje	
	Osoblje zdravstvenih ustanova i radnici na prvoj liniji, osoblje laboratorija	<ul style="list-style-type: none"> <li>opseg Projekta i aktivnosti koje su u tijeku</li> <li>GRM</li> </ul>	web stranica Ministarstva zdravstva	Jedinica za provedbu projekta Ministarstva zdravstva
	Osobe na koje utječu mjere socijalnog distanciranja i odgovor na COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>moguća pitanja privatnosti povezana s praćenjem kontakata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>društvene mreže (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, posebice oni povezani s internetskom stranicom <a href="http://koronavirus.hr">koronavirus.hr</a> i Twitter računom ministra zdravstva), e-pošta, radio, brošure, plakati i letci</li> </ul>	Jedinica za provedbu projekta Ministarstva zdravstva
	Ranjive skupine	<ul style="list-style-type: none"> <li>opseg Projekta i aktivnosti koje su u tijeku</li> <li>GRM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tekstualne poruke za mobilne telefone, telefonski pozivi, reklamne ploče (na temelju preferiranih kanala dionika i pouzdanih partnera), digitalni asistent <i>Andrija</i><sup>28</sup> za savjetovanje ljudi o tome kako dijagnosticirati i upravljati suspektim infekcijama COVID-om 19</li> </ul>	Jedinica za provedbu projekta Ministarstva zdravstva

<sup>28</sup> „Andrija” je „virtualni doktor” umjetne inteligencije kojeg su razvile hrvatske IT tvrtke u suradnji s epidemiolozima. Digitalni asistent dostupan je na <https://andrija.ai/> a može se aktivirati na WhatsApp pod imenom Andrija. <https://www.croatiaweek.com/croatia-launches-its-first-covid-19-digital-assistant/>

#### 4.4. PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE

Aktivnosti praćenja i izvještavanja su s jedne strane obveza ugovorenih konzultanata i izvođača, a s druge strane obveza JPP-a. Konzultanti i izvođači će pripremati izvješća na mjesečnoj bazi i izvještavati JPP o provedbi mjera za zaštitu okoliša i društva (ES mjere). JPP će pratiti i izvještavati o okolišnim i društvenim aspektima na nekoliko razina kako je opisano u sljedećim podpoglavljima. Izvještavanje će se temeljiti na aspektima koji se prate i odvijat će se na sljedećim razinama - povratno izvještavanje prema dionicima (Izvješće o uključivanju dionika), izvještavanje Svjetskoj banci (Izvješća o usklađenosti s ES mjerama (eng. *ES Compliance Reports*), polugodišnja izvješća o napretku te na druge načine ako se zahtijeva) te izvještavanje nadležnim ministarstvima (Ministarstvo zdravstva, Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine i Ministarstvo financija).

##### 4.4.1. Mjesečna izvješća – Konzultant

Konzultanti (projektanti, nadzorni inženjeri, voditelji projekta (ovisno o fazi u kojoj je Projekt (projektiranje, izgradnja)) će izvještavati putem mjesečnih izvješća. Tim Jedinice za provedbu projekta pratit će provedbu ES mjera pregledavanjem mjesečnih izvješća.

##### 4.4.2. Mjesečna izvješća – Izvođač

Relevantno za fazu izgradnje, izvođači će putem mjesečnih izvješća izvještavati JPP o provedbi ES mjera, uključujući Izvođačev GRM i pitanja vezana za rad i zaštitu na radu. Tim JPP-a će pregledom mjesečnih izvješća pratiti provedbu ES mjera, kao i postojanje Izvođačevog GRM-a (uključujući GRM radnika i GRM zajednice), kao i pritužbi zaprimljenih putem Izvođačevog GRM-a te poduzetih korektivnih radnji.

##### 4.4.3. Izvješće o uključivanju dionika

Jedinica za provedbu projekta će zabilježiti svaku aktivnost uključivanja dionika u vezi s Projektom kroz sljedeće:

- baza podataka mehanizma za rješavanje pritužbi;
- zapisnik svih aktivnosti uključivanja dionika;
- broj i spol uključenih dionika.

Na temelju te evidencije, JPP će pratiti i izvještavati o statusu provedbe aktivnosti uključivanja dionika, kao i zaprimljenim inputima.

Gore navedeno bit će uključeno u Izvješća o uključivanju dionika (SER) za svaki Pod-Projekt. Glavni cilj SER-a je predstaviti kako su aktivnosti, koje su planirane u Pod-Projektom Planu uključivanja dionika (SP-SEP), provedene i koji su nalazi tih provedenih aktivnosti, vezano za sve aspekte (okolišni, društveni, tehnički i slično) provedbe Pod-Projekta, osiguravajući da su aktivnosti Pod-Projekta usklađene s nacionalnim i EU propisima, kao i s Okolišnim i društvenim okvirom Svjetske banke (ESF) u svim fazama životnog ciklusa Pod-Projekta (projektiranje, priprema, provedba i uporaba). Izvještaji o uključivanju dionika (SER) redovito će se ažurirati, objavljivati i biti javno dostupni na web stranici Projekta tijekom trajanja projekta.

Također, dionici će biti obavještavani kako se projekt razvija, uključujući izvještavanje o okolišnoj i društvenoj učinkovitosti projekta i provedbi plana uključivanja dionika i mehanizma za rješavanje pritužbi (u sklopu SER-a objavljenog na web stranici Projekta).

Izveštavanje bi se trebalo provoditi barem po završetku svake faze, ali često će se izveštavati češće tijekom posebno aktivnih razdoblja, kada javnost može iskusiti više utjecaja ili kada se faze mijenjaju.

#### **4.4.4. Izvješće o usklađenosti s ES mjerama**

O svim prethodno navedenim ES aspektima i mjerama koje se prate, JPP će izvijestiti Svjetsku banku putem Izvješća o usklađenosti s ES mjerama.

#### **4.4.5. Polugodišnja izvješća o napretku**

Napredak će se pratiti kroz sljedeće indikatore:

- broj ljudi koji su uključeni kroz informativne sastanke u zajednici (od toga postotak žena);
- postotak pritužbi na koje je odgovoreno u predviđenom roku;
- postotak korisnika koji su zadovoljni obnovljenim ili rekonstruiranim zdravstvenim i obrazovnim zgradama (razvrstano po spolu).

Polugodišnji sažeci o pritužbama, povratnim informacijama, upitima, prijedlozima i pohvalama, zajedno sa statusom provedbe povezanih korektivnih/preventivnih radnji, bit će uključeni u polugodišnja izvješća o napretku koja će omogućiti procjenu opsega i prirode zaprimljenih povratnih informacija te povećati sposobnost projekta da se njima bavi na pravovremen i učinkovit način.

#### **4.4.6. Mjesečna izvješća za nadležna ministarstva**

O svim prethodno navedenim ES aspektima i mjerama koji se prate, JPP će izveštavati Ministarstvo financija putem polugodišnjih i godišnjih izvješća o napretku, Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine na mjesečnoj razini i Ministarstvo zdravstva na zahtjev.