

БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА

Пројекат подршке запошљавању 2

ПЛАН АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

Септембар 2023. године

Садржај

1. УВОД.....	7
1.1 Опис пројекта и садржај.....	7
1.2 Предложени циљ развоја пројекта	8
1.3 Кључни резултати.....	8
1.4 Посредни показатељи резултата, израђени у ППЗ.....	8
1.5 Сажетак могућих еколошких и социјалних утицаја Пројекта	9
2. ПРОПИСИ И ЗАХТЈЕВИ	9
2.1. Прописи и захтјеви БиХ/РС.....	9
2.2. Захтјеви СБ	12
3. САЖЕТАК ПРЕТХОДНИХ АКТИВНОСТИ У ЗАЈЕДНИЧКОМ АНГАЖМАНУ	14
4. ИДЕНТИФИКАЦИЈА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА И АНАЛИЗА.....	15
4.1. Увод	15
4.2. Идентификација заинтересованих страна и мапирање	15
4.3. Тражиоци запослења из групе рањиви/угрожених лица	17
4.4. Сажетак потреба за ангажовањем заинтересованих страна и анализа њиховог интереса и утицаја	18
4.5. Проширење заинтересованих страна	22
5. ПРОГРАМ АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА	23
5.1. Приципи ангажовања заинтересованих страна	23
5.2 Сврха и вријеме ангажовања заинтересованих страна.....	23
5.3. Дијељење информација	24
5.4. Планиране активности за укључивање заинтерсованих страна	25
5.5. Предложене стратегије за уграђивање потреба рањивих/угрожених категорија	30
5.6. Консултације за План ангажовања заинтересованих страна	30
6. РЕСУРСИ И ОДГОВОРНОСТИ ЗА СПРОВОЂЕЊЕ АКТИВНОСТИ У ЗАЈЕДНИЧКИМ АКТИВНОСТИМА.....	31
6.1. Улоге и одговорности	31
6.2. Планирани буџет.....	32

7.	МЕХАНИЗАМ ЗА РЈЕШАВАЊЕ ЖАЛБИ.....	33
7.1.	Подношење жалби.....	35
7.2.	Управљање жалбама	36
7.3.	Извјештавање о притужбама и повратне информације од корисника.....	37
7.4.	Регистар жалби.....	37
7.5.	Канали за пријем жалби	37
7.6.	Праћење и извјештавање по жалбама.....	39
7.7.	СБ Систем за рјешавање жалби	39
8.	ПРАЋЕЊЕ И ИЗВЈЕШТАВАЊЕ	40
8.1.	Извјештаји о праћењу.....	40
8.2.	Укључивање заинтересованих страна у активности праћења	42
8.3.	Повратне информације групама заинтересованих страна.....	43
ПРИЛОГ А – ПРОЈЕКТНИ ОБРАЗАЦ ЗА ЖАЛБЕ		44
Прилог Б – Регистар ангажовања заинтересованих страна.....		46

Скраћенице

АПТР	Активни програми тржишта рада
ОС	Обухваћене стране
БиХ	Босна и Херцеговина
COVID-19	Coronavirus болест
НВО	Невладине организације
ЕСО	Еколошки и социјални оквир
ЕСПП	Еколошки и социјални план обавеза
ЕСС СБ	Еколошки и социјални стандарди СБ
ЕиС	Еколошки и социјални
ЕУ	Европска Унија
ЗЗЗ РС	Завод за запошљавање Републике Српске
РС	Република Српска
МРЖ	Механизам за рјешавање жалби
СРЖ	Служба за рјешавање жалби
ИКТ	Информационе и комуникационе технологије
ФИП	Финансирање инвестиционих пројеката
ИТ	Информационе технологије
ЛУ	Локална управа
СЛУ	Савјет локалне управе
ПУР	Процедуре управљања радом
МРБИЗ	Министарство рада и борачко-инвалидске заштите
М&Е	Праћење и оцијена
НВО	Невладина организација
ОЕЦД	Организација за економску сарадњу и развој
ЗНР	Заштита на раду
Остале заинтересоване стране	Остале заинтересоване стране
РО	Рад и одржавање
ЈСЗ	Јавне службе запошљавања
ЈИП	Јединица за имплементацију Пројектом
ЛЗО	Лична заштитна опрема
ЈКП	Јавно комунало предузеће
ПАЗС	План ангажовања заинтересованих страна
РПГ	Појединци/групе у неповољном положају
СБ	Свјетска банка

СЗО

Свјетска здравствена организација

СТО

Свјетска трговинска организација

Листа дефиниција за термине који се користе у овом документу

ЗАЈМИПРИМАЦ	У овом документу овај израз се користи у контексту дефиниција преузетих из докумената Свјетске банке.
КОНСУЛТАЦИЈЕ	Процес размијене информација и добијања повратних информација и/или савјета од заинтересованих страна и узимање ових ставова у обзир при доношењу одлука о пројекту и/или постављању циљева и дефинисању стратегија.
ЕКОЛОШКИ И СОЦИЈАЛНИ СТАНДАРДИ	10 Еколошких и социјалних стандарда постављају захтјеве који се примењују на све нове инвестиционе пројекте Свјетске банке који омогућавају СБ и зајмопримцу да управљају еколошким и социјалним ризицима пројекта.
АГЕНЦИЈА ЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈУ	Односи се на Министарство рада и борачко-инвалидске заштите (МРБИЗ) у РС, Завод за запошљавање РС и Јединицу за имплементацију пројекта (ЈИП).
ОСТАЛЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ	Односи се на појединце, групе или организације са интересом за пројекат, што може бити због локације пројекта, његових карактеристика, утицаја или питања која су у вези са јавним интересом. На примјер, ове стране могу укључивати регулаторе, државне званичнике, приватни сектор, научну заједницу, академску заједницу, синдикате, женске организације, друге организације цивилног друштва и културне групе.
ПРОЈЕКАТ	Односи се на Пројекат додатног финансирања подршке запошљавању (ППЗ) који спроводи Министарство за рад, борачка и инвалидска лица у РС преко Јединице за имплементацију пројекта (ЈИП).
СТРАНЕ НА КОЈЕ УТИЧЕ ПРОЈЕКТ	Укључује оне на које пројекат утиче или ће вјероватно бити погођени због стварних утицаја или потенцијалних ризика по њихово физичко окружење, здравље, безбједност, културну праксу, благостање или средства за живот. Ови актери могу укључивати појединце или групе, укључујући директне кориснике пројекта и локалне заједнице.
ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ	Односи се на појединце или групе који: (а) су обухваћени пројектом или ће вјероватно бити обухваћени пројектом (обухваћени пројектом); и (б) могу имати интерес у пројекту (друге заинтересоване стране).
АНГАЖОВАЊЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА	Континуирани процес у којем Агенција за имплементацију гради и одржава конструктивне и одрживе односе са заинтересованим странама утицајем на животни циклус пројекта. Укључује низ активности и интеракција током трајања пројекта, као што су идентификација и анализа заинтересованих страна, дијељење информација, консултације са

	заинтересованим странама, преговори и партнерства, управљање жалбама и извјештавање заинтересованих страна и функција управљања.
ПЛАН АНГАЖМАНА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА	Овај документ помаже Агенцији за имплементацију да се ефикасно ангажује са заинтересованим странама током читавог трајања пројекта и наводи активности које ће се спровести ради управљања или повећања ангажовања.
РАЊИВИ ПОЈЕДИНЦИ/ ГРУПЕ	Лица на које, због пола, етничке припадности, старости, физичког или менталног инвалидитета, економског недостатка или друштвеног статуса, може утицати пројекат неповољније од других и који могу бити ограничени у могућности да траже или искористе предности развоја пројекта .

1. УВОД

1.1 Опис пројекта и садржај

Пројекат подршке запошљавању 2, припремљен је као нови пројекат, али се у великој мјери ослања и надограђује на научене лекције и активности из Првог Пројекта подршке запошљавању (ППЗ) који је подржала Свјетска банка.

Према потребама и подацима које је прикупио Завод за запошљавање РС (ЗЗЗ РС) и консултацијама са Министарством финансија РС и преговорима са ИБРС-ом, Министарство рада и борачко-инвалидске заштите Републике Српске започело је припрему Пројекта подршке запошљавању 2. Развојни циљ пројекта (РЦП) је повећање формалног запошљавања у приватном сектору међу циљним групама регистрованих лица која траже посао, а што ће се постићи финансирањем АПТР, подршком јачању посредовања у запошљавању и модернизацијом праксе надгледања и евалуације ЈСЗ.

Пројекат подршке запошљавању 2 одобрен 12. априла 2022. године и на снази је од 06. новембра 2023 године.

ППЗ 2 се састоји од две компоненте:

- Компонента 1 “Подршка за унапређење запошљавања” и
- Компонента 2 “Подршка системима управљања, праћења и комуникацијама”.

Утврђено је пет индикатора учинка (ИУ) који су идентични онима усостављеним под ППЗ (једном реструктуисан) :

1. Повећање броја радних мјеста кроз АПТР (ИУ 1) циљна група млади и групе у неповољном положају;
2. Повећање броја радних мјеста кроз унапређење дизајна АПТР (ИУ 2);
3. Повећање запошљавања путем посредовања (ИУ 3);
4. Унапређење система управљања и праћења (ИУ 4) и
5. Подршка исплати новчаних накнада (ИУ 5).

Фазе пројекта: Фаза 1: Припрема пројекта, Фаза 2: Објављивање јавних позива АПТР, Фаза 3: Имплементација јавних позива АПТР, Фаза 4: Набавка роба, консултантских и не-консултантских услуга

Компонента 2 се финансира кроз традиционално инвестиционо позајмљивање. Посебно ће обухватити анкете корисника, техничку подршку за евалуацију утицаја одабраних АПТР и/или институционалне мјере (нпр. подршка развоју обуке за АПТР која циља на samozапослена лица). Пројекат ће укључивати ретроактивно финансирање како би се премостио јаз у финансирању који су

идентификовале ЈСЗ за период између јула 2021. и ефикасност пројекта, посебно за ИУ 1 (запошљавање) и ИУ 5 (исплата накнада за незапослена лица). Средства ће углавном подржавати Компоненту 1, ИУ 1 „Повећање запошљавања путем АПТР“ са фокусом на новозапослене, младе и групе у неповољном положају.

1.2 Предложени циљ развоја пројекта:

Повећање формалног запошљавања у приватном сектору међу циљаним групама регистрованих тражитеља посла.

1.3 Кључни резултати

Пројекат ће пратити остваривање циља развоја пројекта кроз следеће кључне показатеље резултата:

- Број пријављених тражилаца посла којима је потребна подршка ЈСЗ (разврстано према полу)
- Проценат корисника АПТР који остају запослени као резултат учешћа у АПТР 12 /24 мјесеца након завршетка програма у односу на статус запослености контролне групе (подијељено према полу).

1.4 Посредни показатељи резултата, израђени у ППЗ

Компонента 1-Подршка за унапређење запошљавања:

- а) Број регистрованих незапослених који примају накнаде за незапослене (разврстано према полу)
- б) Број регистрованих тражилаца посла запослених путем АПТР ((разврстано према полу)

Компонента 2 - Подршка системима управљања, праћења и комуникацијама:

Број годишњих извјештаја о програмима активног тржишта рада по различитим подгрупама (старост, пол, дуготрајно незапослена лица, филијале и др.) и са препорукама о томе како побољшати статус циљних група или дизајн Програма

- а) Број редизајнираних програма активног тржишта рада на основу препорука годишњих извјештаја како би се повећала исплативост
- б) Задовољство клијената оних који траже посао и којима је потребна подршка ЈСЗ побољшава се временом или остаје на високом нивоу

Сет од пет ИР-а са годишњим циљевима и повезаним износима за исплату ће омогућити даље праћење постизања резултата. Дефиниција ПБЦ -а (протокол дефиниције и верификације) помно ће пратити оне који их користе у оквиру текућег Пројекта подршке запошљавању.

1.5 Сажетак могућих еколошких и социјалних утицаја Пројекта

Пројекат подршке запошљавању 2 је наставак активности на пројекту Подршке запошљавању 1 и неће сносити значајније ризике у погледу Еколошких и социјалних утицаја пројекта.

Циљани ризици су умјерени или ниски. Технички дизајн пројекта је утемељен на међународној пракси и недавним доказима о локалним програмима прилагођеним потребама тржишта рада у БиХ и сматра се ниским ризиком. Јавни заводи за запошљавање, одговорни за провођење програма запошљавања, имају добре радне односе са министарствима и снажно и динамично руководство у оба ентитета. Имплементација ППЗ-а потврдила је њихову спремност да експериментишу са новим начинима пословања и потребу за политике засноване на доказима кроз побољшано праћење и евалуацију Програма тржишта рада. Процјењује се да су ризици имплементације нижи него за ППЗ с обзиром на четири године успјешне имплементације сличних активности са истим партнерима. Преостали и низак ризик имплементације остаје у погледу одговарајућег особља ЈИП -а и очекиваних промјена у Заводу за запошљавање РС због одласка радника у пензију. Фидуцијарни ризик се сматра умјереним, у свјетлу искуства стеченог у оквиру Пројекта подршке запошљавању. Ризик заинтересованих страна је умјерен.

2. ПРОПИСИ И ЗАХТЈЕВИ

2.1. Прописи и захтјеви БиХ/РС

Доња табела садржи правни оквир који се односи на могуће еколошке и социјалне утицаје Пројекта подршке запошљавању 2.

Табела 1: Законски услови РС за учешће јавности релевантни за овај Пројекат

Закон	Одредбе закона које се односе на учешће јавности
Закон о раду¹	Овај закон прописује врсте уговора о раду, радно вријеме, плате, закључивање уговора о раду, остваривање законских права и обавеза по основу уговора о раду, закључивање колективних уговора и начине за мирна рјешења радних спорова, те друга важна питања везано за уговоре о раду. Члан 19 овог закона строго забрањује било какву врсту дискриминације у процесу запошљавања која се односи на расу, етничку или националну припадност, боју коже, пол, језик, вјеру, политичко или друго мишљење и увјерење, социјално поријекло, финансијске услове, припадности или неприпадности у синдикату или политичкој организације, физичко и психичко здравље и друге карактеристике које нису у непосредној вези са природом радног односа. Овај закон такође прописује право радника на плату и услове рада који осигуравају здравствену сигурност. Закон такође прописује механизам жалби у облику жалбе упућене послодавцу или суду.
Закон о посредовању запошљавању и правима за вријеме назапослености²	Сврха овог закона је регулисање посредовања у запошљавању, функције ноциоца посредовања у запошљавању, запошљавање у јавним радовима, осигурању од незапослености, права незапослених и услова за њихову употребу и друга питања од значаја за запошљавање у Републици Српској, као и успостављање ЈУ Завода за запошљавање Републике Српске (ЗЗЗ РС). Овај закон прописује различите принципе који су важни за социјалну заштиту на тржишту рада, али је важно напоменути да члан 5 спречава дискриминацију на основу: расе, боје коже, пола, језика, религије, политичког или другог мишљења или оријентације, етничке или социјалне припадности или поријекла, имовинског стања, чланства или нечланства у синдикату или у политичкој организацији или удруживању, као и на основу физичког или менталног здравственог стања, ако услови посла то дозвољавају, или било које друге околности које нису у складу са принципом једнакости грађана пред законом.
Закон о заштити на раду³	Овај закон прописује основна права и обавезе и за послодавце и за запослене, у погледу побољшања безбједности на раду, заштите здравља на раду и облике превенције у циљу

¹ „Службени гласник Републике Српске“, број 01/16,66/18,91/21 и 119/21

² „Службени гласник Републике Српске“, број 30/10,102/12 и 94/19

³ „Службени гласник Републике Српске“, број 01/08 и 13/10

Закон	Одредбе закона које се односе на учешће јавности
	спречавања здравствених опасности, професионалних и других обољења, као и заштите радног окружења. Посебан фокус овог закона је на додатном побољшању физичког и психичког развоја младих, додатној заштити жена од професионалних опасности које могу представљати пријетње по материнство, заштити лица са инвалидитетом и старијих лица ради очувања њихових радних способности .
<i>Закон о мирном рјешавању радних спорова⁴</i>	Овим законом прописује се начин и процес мирног рјешавања индивидуалних и колективних радних спорова, избора, права и обавезе миритеља и арбитара, као и оснивање Агенције за мирно рјешавање радних спорова и других питања која су битна за поменућу област.

⁴ „Службени гласник Републике Српске“, број 91/16

БиХ је 2008. године потписала Архуској конвенцију о приступу информацијама, учешћу јавности у доношењу одлука и приступу правди по питањима околиша. Архуска конвенција гарантује права у погледу приступа информацијама, учешћа јавности и приступа правди у процесу доношењу одлука владе о питањима која се тичу локалног, националног и прекограничног окружења. Члан 2 (ц) Конвенције наводи да се Конвенција не односи само на владу на свим нивоима, већ и на „било која друга физичка или правна лица која имају јавне одговорности или функције или пружају јавне услуге, у вези са заштитом животне средине, под контролом јавне власти“. У складу са Конвенцијом, агенције за имплементацију су дужне да:

- Одговоре на захтјеве јавности за информацијама о животnoj средини (било који грађанин може поднијети захтјев, без обзира на држављанство, националност или пребивалиште);
- Редовно пружају јавности информације о животnoj средини уз доступност информација јавности

2.2. Захтјеви СБ

ЕСО Свјетске банке наводи обавезне захтјеве у облику 10 ЕСС-ова које зајмопримци морају примјенити. Један од тих 10 ЕСС-а је „Ангажовање заинтересованих страна и дијелење информација“ (ЕСС10) који се бави ангажовањем заинтересованих страна. Овај стандард препознаје „важност отвореног и транспарентног ангажовања између Зајмопримца и заинтересованих страна у пројекту као битан елемент добре међународне праксе“. Ефективно ангажовање заинтересованих страна може побољшати еколошку и социјалну одрживост пројекта, повећати прихватљивост пројекта и дати значајан допринос успјешном дизајну и имплементацији пројекта.

Циљеци ЕСС10 су сљедећи:

- Успоставити систематски приступ ангажовању заинтересованих страна који ће помоћи Зајмопримцу да идентификује заинтересоване стране и изгради и одржи конструктиван однос са њима, посебно са странама на које утиче пројекат.
- Процијенити ниво интереса и подршке заинтересованих страна за пројекат и омогућити да се ставови заинтересованих страна узму у обзир при изради пројекта и еколошким и социјалним учинцима.
- Промовисати и обезбиједити средства за ефикасно и инклузивно ангажовање са странама обухваћеним пројектом током цијелог трајања пројекта о питањима која би потенцијално могла да на њих утичу.
- Осигурати да се одговарајуће информације о пројекту о еколошким и социјалним ризицима и утицајима објелодане заинтересованим странама на благовремен, разумљив, доступан и одговарајући начин и формат.
- Омогућити странама обухваћеним пројектом приступачна и инклузивна средства за покретање питања и притужби и омогућити Зајмопримцу да одговори на такве притужбе и управља њима.

Према дефиницији датoj у ЕСС10, „заинтересоване стране“ се односи на појединце или групе које:

- су обухваћене или ће вјероватно бити обухваћене пројектом (стране обухваћене Пројектом); и
- могу имати интерес за пројекат (друге заинтересоване стране).

ЕСС10 садржи списак активности у процесу ангажовања заинтересованих страна које Зајмопримац мора да спроведе. Укључивање заинтересованих страна ће укључивати следеће:

- идентификација и анализа заинтересованих страна;
- планирање начина на који ће се одвијати ангажовање са заинтересованим странама;
- дијељење информација;
- консултације са заинтересованим странама;
- подношење и рјешавање жалби; и
- извјештавање заинтересованих страна.

У складу са ЕСС10, Зајмопримци су дужни да развију и примјене ПАЗС сразмјерно природи и обиму Пројекта и његовим потенцијалним ризицима и утицајима. Нацрт ПАЗС-а бит ће објављен што је прије могуће, а прије оцјењивања пројекта, а Зајмопримац ће затражити мишљења заинтересованих страна о ПАЗС-у, укључујући идентификацију заинтересованих страна и приједлоге за будуће ангажовање. Ако пројекат буде подложен значајним промјенама, таква ажурирања ће се одразити у ПАЗС -у, а документ ће бити поново објављен.

ПАЗС описује рокове и методе ангажовања са заинтересованим странама током читавог трајања пројекта према договору између Банке и Зајмопримаца, правећи разлику између страна обухваћених пројектом и других заинтересованих страна. ПАЗС такође описује опсег и временски распоред информација које треба доставити странама обухваћених пројектом и другим заинтересованим странама, као и врсту информација које се од њих траже. Према ЕСС10, информације ће бити објављене на релевантним локалним језицима и на начин који је доступан и културолошки прикладан, узимајући у обзир све посебне потребе група на које пројекат може различито или несразмјерно утицати или група становништва потреба за специфичним информацијама.

Зајмопримци су дужни да у оквиру ПАЗС-а развију процедуру за рјешавање и одговарање на жалбе (механизам за подношење жалби за примање и олакшавање рјешавања жалби у вези са ОС-има). Зајмопримци су дужни да примјене механизам за подношење жалби и благовремено одговоре на забринутости и притужбе страна захваћених пројектом у вези са еколошким и друштвеним учинком пројекта.

3. САЖЕТАК ПРЕТХОДНИХ АКТИВНОСТИ У ЗАЈЕДНИЧКОМ АНГАЖМАНУ

Напори Пројекта подршке запошљавању да досегну до заинтересованих страна искористиће се за фазу у Пројекту подршке запошљавању 2. Фокус домета Првог Пројекта подршке запошљавању био је углавном и првенствено на активностима које су спроведене у оквиру Компоненте 1 Пројекта подршке запошљавању у вези са активним програма на тржишту рада (АПТР).

Као дио процеса имплементације Пројекта подршке запошљавању, дошло је до значајних побољшања која су се односила на укључивање различитих врста заинтересованих страна. У раним фазама имплементације, промотивне активности су успјешно кориштене како би се обим пројекта представио јавним службама за запошљавање (ЈЗС) широм општина у РС. Доступне повратне информације од представника јавних службе за запошљавање и обухваћених страна (Министарство рада и борачко-инвалидске заштите, Завод за запошљавање РС, филијале 333 РС, послодавци, невладин сектор и други) помогли су у обликовању имплементације адекватних структура активности у будућим фазама имплементације ППЗ -а.

Имплементација ППЗ-а направила је значајну промјену у начину на који 333 РС води активности у вези са потребним повратним информацијама од различитих врста заинтересованих страна. Ово је посебно утицало на напоре које је спровео Завод за запошљавање РС. На основу законског оквира, Завод за запошљавање РС је задужен за сажете податке који се односе на тржиште рада у РС. У сврху имплементације ППЗ-а, Завод за запошљавање РС развио је модалитете, на примјер, како прикупити и представити податке о појединачним корисницима програма активног тржишта рада (АПТР), успостављање везе са Пореском управом (ПУ) како би се спријечила било коју врсту неправилности у вези са употребом АПТР и да онемогући неадекватног послодавца да приступи бенефицијама (на примјер послодавац који не држи запослене на дуже вријеме или послодавац који није одговоран у погледу исплата плата или пореза). Ова врста провере могла би се сматрати важним оруђем за побољшање социјалне сигурности тражилаца запослења из АПТР.

Значајан резултат пројектних активности је и нови Правилник о евиденцијама запошљавања, који је пружио правну платформу за индивидуални приступ тражиоцима посла, посебно у смислу профилисања, неопходне аналитике у вези са листама корисника АПТР (и послодаваца и лица која траже посао) , и друга важна питања о процесу посредовања у запошљавању.

Мониторинг пројекта, који спроводи Јединица за имплементацију пројекта (ПИУ) МРБИЗ, пружа прилику и послодавцима и запосленима путем АПТР да изразе своју забринутост и питања у вези са имплементацијом ППЗ -а. Процес праћења проводи се на случајном узорку корисника, како би се избјегла свака врста могуће дискриминације корисника.

Епидемија COVID-19 створила је потешкоће у имплементацији, посебно у погледу могућности директног контакта са корисницима Пројекта. Ово се превазилази коришћењем *он лајн* анкетних упитника и телефонским праћењем ради прикупљања неопходних информација о учинку ППЗ-а и његовим достигнућима.

4. ИДЕНТИФИКАЦИЈА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА И АНАЛИЗА

4.1. Увод

ЕСС10 препознаје следеће категорије заинтересованих страна:

- 1) **Стране обухваћене пројектом (ОС).** Ово се односи на стране на које ће пројекат вјероватно утицати због стварних утицаја (позитивних и негативних) или потенцијалних ризика по њихово физичко окружење, здравље, безбједност, културну праксу, благостање или средства за живот. Ови актери могу укључивати појединце или групе, укључујући директне кориснике пројекта и локалне заједнице. Они су појединци или домаћинства која ће највероватније посматрати/осјетити промјене услед утицаја пројекта на животну средину и друштво.
- 2) **Друге заинтересоване стране (ДЗС).** Ово се односи на: појединце, групе или организације са интересом за пројекат, што може бити због локације пројекта, његових карактеристика, утицаја или питања у вези са јавним интересом. На примјер, ове странке могу укључивати регулаторе, државне званичнике, приватни сектор, научну и академску заједницу, синдикате, женске организације, локалне невладине организације (НВО)/организације цивилног друштва (ОЦД) и културне групе.
- 3) **Појединци и групе у рањивом/неповољном положају. (РПГ)** су потенцијално несразмјерно погођени и имају мање могућности да искористе могућности које нуди Пројекат због специфичних потешкоћа у приступу и/или разумијевању информација о Пројекту и његовим еколошким и друштвеним утицајима и стратегијама ублажавања истих. Већа је вјероватноћа да ће такве групе бити искључене/неспособне да у потпуности учествују у процесу консултација.

4.2. Идентификација заинтересованих страна и мапирање

Идентификација и мапирање заинтересованих страна извршена је за све компоненте и подкомпоненте Пројекта. Листа свих заинтересованих страна приказана је у доњој табели.

Табела 2: Идентификација заинтересованих страна

Компонента	Индикатори учинка (ИУ)	Заинтересоване стране	ОС/ОЗС/РПГ
Компонента 1- Подршка за унапређење запошљавања:	ИУ 1: Провећање броја радних мјеста кроз АПТР (ИР 1) циљна група млади и групе у неповољном положају	Појединци тражиоци посла преко АЛТР	ОС
		АПТР послодавци	ОС
		РС ЈСЗ (МРБИЗ, 333 РС)	ОС
		РС регулаторне агенције (Пореска управа, РС Министарство финансија, Министарство финансија и трезора БиХ, различите инспекције и ревизорске куће)	ОЗС
		Медији/Друштво	ОЗС
		Тражиоци посла рањива/угрожена лица ⁵	РПГ
	ИУ 2 : Повећање броја радних мјеста кроз унапређење дизајна АПТР	Појединци тражиоци посла преко АЛТР	ОС
		АПТР послодавци	ОС
		РС ЈСЗ (МРБИЗ, 333 РС)	ОС
		РС регулаторне агенције (Пореска управа, РС Министарство финансија, Министарство финансија и трезора БиХ, различите инспекције и ревизорске куће)	ОЗС
		Тражиоци посла рањива/угрожена лица	РПГ
		Консултанти/Професионалци	ОС
	ИУ 4 : Унапређење система управљања и праћења	РС ЈСЗ (МРБИЗ, 333 РС)	ОС
		РС регулаторне агенције (Пореска управа, РС Министарство финансија, Министарство финансија и трезора БиХ, различите инспекције и ревизорске куће)	ОЗС
		Консултанти/Професионалци	ОС
		Академска заједница	ОЗС

⁵ Рањиви/угрожени појединци и групе у контексту овог документа и Пројекта су образложена под Поглављем 4.3

Компонента	Индикатори учинка (ИУ)	Заинтересоване стране	ОС/ОЗС/РПГ
Компонента 2: Подршка системима управљања, праћења и комуникацијама	Реализоване набавке на основу утемељеног Плана набавки односно активности које произлазе из Пројектног Споразума и ПОМ-а -Приручника за провођење пројектних активности (Робе, Не-консултантске и Консултантске услуге) а све у складу са процедурама Свјетске банке	РС ЈСЗ (МРБИЗ, 333 РС)	ОС
		Консултанти/Професионалци	ОС

4.3. Тражиоци запослења из групе рањивих/угрожених лица

Рањива/угрожена лица (високо незапослена лица са високим ризиком) за спровођење ЕСП 2 идентификовани су као регистровани тражиоци посла, лица која су незапослена до 6 месеци и спадају у једну од следећих категорија:

- Жене
- Лица 40 година старости и више,
- Нискоквалификована лица (лица са завршеном средњом школом или мање),
- Лица са инвалидитетом,
- Породице погинулих бораца,
- Незапослени борци,
- Дјеца незапоселих демобилисаних бораца,
- Дјеца и супружници лица са инвалидитетом 60% и више,

- Чланови домаћинства у којем нема запослених чланова домаћинства,
- Роми,
- Самохрани родитељи, старатељи и храниоци и њихова дјеца,
- Родитељи дјеце са посебним потребама и родитељи дјеце са ријетким болестима,
- Жртве насиља,
- Лијечени овисници,
- Бивши штићеници домова за дјецу без родитељског старања,
- Бивши затвореници поправних домова и казнионица.

Током периода имплементације, развит ће се методе процјене, како би се додатно побољшала евиденција и праћење лица из наведених категорија у укупном броју регистрованих учесника у АПТР. За запошљавање ових лица су уложени додатни напори, како би се осигурало њихово правилно укључивање у пројектне активности, способност приступа одговарајућим информацијама о пројекту, додатна помоћ у вези са повратним информацијама о праћењу и доступност доступних механизма за подношење жалби. Укљученост и могућност приступа одговарајућим информацијама у основи значи да ће се повратне информације о задовољству учесника АПТР -а прикупљати кроз процес праћења и о томе ће се извјештавати јединице за имплементацију пројекта као дио редовног процеса извјештавања. Такође, важни детаљи у вези са реализацијом ППЗ 2 биће јавно објављени (путем веб портала ЗЗЗ РС и филијала), и објављени на такав начин да буду јасни и лако разумљиви за све учеснике јавних позива ЗЗЗ РС. Циљане поруке за групе појединаца без приступа услугама биће достављене путем веб странице ЗЗЗ РС-а и регионалних филијала Завода РС-а, њихових огласних плоча и инфо-пултова општинских бироа. Публикације путем различитих медија и саопштења за јавност саставни су дио комуникацијске стратегије.

ЗЗЗ РС и филијале РС успостављају сарадњу са удружењима и институцијама које пружају подршку угроженим групама, како би користили постојеће канале за размјену информација за размјену и ширење информација везаних за ППЗ 2, са циљем кориштења најефикасније и инклузивне методе.

4.4. Сажетак потреба за ангажовањем заинтересованих страна и анализа њиховог интереса и утицаја

Идентификовани актери и њихов ниво унакрсног повезивања са интересом који могу имати у Пројекту ће одредити врсту и учесталост активности ангажовања неопходног за сваку заинтересовану страну. Додавање и попуњавање матрице утицаја и интереса, попут оне приказане у Табели 3, може бити од помоћи да се утврди гдје треба усмјерити напоре ангажовања заинтересованих страна.

Table 3: Матрица утицаја и интереса

Ниво утицаја

Висок	Укључивање/ангажовање	Укључивање/ангажовање	Партнер
Средњи	Информације	Консултације	Консултације
Слаб	Информације	Информације	Консултације
	Слаб	Средњи	Висок

Ниво интереса

Табела 4 идентификује кључне актере у Пројекту, природу њиховог интересовања за Пројекат и њихов ниво интересовања и утицаја на Пројекат и заснива се на боји категорије како је дато у горњој матрици.

Табела 4 Ниво укључености заинтересоване стране заснован на нивоу њиховог степена интереса и степена утицаја

Групе заинтересованих страна у Пројекту				Степен интереса	Степен утицаја	Степен укључености
Стране обухваћене Пројектом	Појединци	Регистровани АЛМП тражиоци посла	Интерес у утицају пројекта на њихове могућности тражења запослења	Висок	Средњи	Консултације
		Консултант/Професионалци	Интерес у професионалном ангажману на Пројекту	Висок	Средњи	Консултације
	Правна лица	Регистровани послодавци АЛМП	Заинтересованост за различите врсте подршке током процеса радног ангажовања	Висок	Висок	Укључивање /ангажовање
		НВО у УГ	Заинтересовани за информације и додатну подршку за њихове напоре	Средњи	Низак	Информације
	Владине агенције и институције	Министарство рада и борачко-инвалидске заштите	Велика очекивања од благовремене имплементације пројектних активности и потенцијалних активности изградње капацитета везаних за тржиште рада у РС	Висок	Висок	Партнер
		Завод за запошљавање РС	Велика очекивања од благовремене имплементације да би се остварила корист од оствареног Пројекта	Висок	Висок	Партнер

Групе заинтересованих страна у Пројекту			Врста интереса	Степен интереса	Степен утицаја	Степен укључености
		Министарство финансија и трезора БиХ	Надзор над зајмовима на нивоу БиХ	Висок	Висок	Партнер
		Министарство финансија РС	Надзор над зајмовима на нивоу РС	Висок	Висок	Партнер
		ЈИП у оквир МРБИЗ	Јединица за имплементацију Пројекта у РС и главни пандан Свјетске банке за имплементацију Пројекта у РС. Управљање и имплементација пројекта, надзор, извјештавање, програм имплементације, управљање ризиком по животну средину и друштво, управљање жалбама, имплементација и координација ПАЗС -а, те активности управљања набавкама и финансијским средствима у РС.	Висок	Висок	Партнер
		ЗЗЗ РС и бирои за запошљавање на нивоу општина	Служе као прва тачка контакта, спроводе теренски приступ, олакшају двосмјерну комуникацију	Средњи	Средњи	Консултације
Друге заинтересоване стране	Друге заинтересоване стране	Различите инспекције	Заинтересовани за спровођење законских захтјева у свим аспектима имплементације Пројекта са нагласком на процедуре тржишта рада	Висок	Средњи	Консултације
		СБ	Заинтересовани за постизање циљева развоја пројекта и усклађеност са стандардима ЕС пројекта	Висок	Висок	Партнер
		Извођачи, подизвођачи, консултанци супервизори, извршиоци услуга, добављачи	Заинтересовани за учешће у различитим тендерским процедурама	Висок	Средњи	Консултације

Групе заинтересованих страна у Пројекту				Степен интереса	Степен утицаја	Степен укључености
		Медији (ТВ, радио, електронски)	Омогућава широко и редовно пружање информација везаних за Пројекат, осигурава његову видљивост и олакшава ангажовање заинтересованих страна	Средњи	Низак	Информације

4.5. Проширење заинтересованих страна

Овим Пројекатом обухваћен је знатан људи и економски различитих група које су заинтересоване за пројекат на различитим нивоима. Пројекат ће можда морати ревидирати листу заинтересованих страна и провјерити постоји ли потреба за проширењем листе и ангажовањем других заинтересованих страна током имплементације Пројекта. Поступак олакшава попуњавање доњег упитника за проширење заинтересованих страна на критичним тачкама током имплементације Пројекта, али обавезним током припреме одговарајућих под-пројеката. Потенцијално ажурирање је део сегмента Пројекта за надгледање и вредновање (M&E).

Табела 5: Упитник за проширење и ажурирање

УПИТНИК ЗА ПРИШИРЕЊЕ И АЖУРИРАЊЕ ЛИСТЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА	
☐ Да ☐ Не Ако „Не“ Пројекат треба да прошири листу заинтересованих страна	Да ли је наша тренутна листа фокусирана на релевантне актере који су важни за наше тренутне и будуће учинке? <i>(Одговори треба да се заснивају на познавању Пројекта, примљеним повратним информацијама и регистрованим притужбама у вези са неадекватним досегом, стварним или претпостављеним искључењем и повратним информацијама током њиховог ангажовања)</i>
☐ Да ☐ Не Ако „Не“ потребно је ревидирати или додати кориснике на листу заинтересованих страна	Да ли схватате одакле долазе заинтересоване стране, шта желе, да ли би били заинтересовани да се укључе у Пројекат и зашто? <i>(Одговори треба да се заснивају на учесталости приступа заинтересованих страна путем комуникационих канала који нису из Пројекта, са приједлогом за укључивање група или прихватљивих активности итд.)</i>
☐ Да ☐ Не Ако „Не“ потребно је поново погледати листу заинтересованих страна, као и критеријуме пријема и оцјењивања	Да ли се тренутна стратегија ангажовања адекватно фокусира на потенцијалне кориснике Пројекта из угрожених група? <i>(Одговори треба да се заснивају на резултатима повратних информација добијених путем текућих консултација, евиденције жалби и средњорочног прегледа ангажовања заинтересованих страна током имплементације пројекта)</i>

5. ПРОГРАМ АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

5.1. Приципи ангажовања заинтересованих страна

Како би се примјениле најбоље праксе, Пројекат ће примијенити следеће принципе укључивања заинтересованих страна:

- *Приступ отворености и животног циклуса:* јавне консултације за пројекат ће бити организоване током читавог животног циклуса, спроведене на транспарентан начин, без спољних манипулација, уплитања, принуде или застрашивања;
- *Информисано учешће и повратне информације:* информације ће бити достављене и широко дистрибуиране међу свим заинтересованим странама у одговарајућем формату; пружају се могућности за саопштавање повратних информација заинтересованих страна, за анализу и рјешавање коментара и сумњи;
- *Инклузивност и осјетљивост:* Идентификација заинтересованих страна предузима се како би се подржала боља комуникација и изградили ефикасни односи. Процес учешћа у пројектима је инклузиван. Све заинтересоване стране се у сваком тренутку охрабрују да буду укључене у процес консултација. Једнаки приступ информацијама омогућен је свим заинтересованим странама. Осетљивост на потребе заинтересованих страна кључни је принцип који лежи у основи одабира метода ангажовања. Посебна пажња посвећује се угроженим групама.

5.2 Сврха и вријеме ангажовања заинтересованих страна

Ангажовање заинтересованих страна осмишљено је да успостави ефикасну платформу за продуктивну интеракцију са странама обухваћеним у Пројекту и другим заинтересованим странама од планирања Пројекта до имплементације и рада. Значајно укључивање заинтересованих страна током читавог трајања пројекта је суштински аспект доброг управљања пројектом и пружа могућности за:

- Обезбјеђење значајног ангажовања грађана;
- Тражење повратне информације ради пројектовања, имплементације, праћења и евалуације пројекта;
- Разјашњење циљева пројекта, опсег и управљање очекивањима;
- Процијену и умањење ризика Пројекта;
- Побољшање резултата Пројекта и користи;
- Ширење информација и материјала о Пројекту;
- Упућивање жалби по Пројекту.

5.3. Дијељење информација

Табела 6 јасно описује која врста информација се дијели, у којем формату, и методе које се користе како би информација дошла до широке групе циљних корисника.

Табела 6 Опис метода за дијељење информација

Циљне заинтересоване стране	Информације/документи који се дијеле	Канал дијељења	Вријеме/Фреквентност	Одговорност
Све заинтересоване стране	• ЕСО Пројекта, ПАЗС, ПУР, ЕСПЦ)	• Web страница 333 РС/РС МРБИЗ	Прије оцијењивања Пројекта	• 333 РС/ЈИП РС МРБИЗ
	• Кратак извјештај о напретку пројекта	• Web страница 333 РС/РС МРБИЗ	Редовно у складу са динамиком Пројекта	• 333 РС/ЈИП РС МРБИЗ
	• Најаве пројекта (временски распоред пројектних активности и сличне информације) • Позив на јавне консултације	• Web страница 333 РС • Публиковање путем разичитих медија и објављивање	Редовно у складу са динамиком Пројекта	• 333 РС
Све ОС и појединци/групе у неповољном положају	• Информације о процесу Механизма за рјешавање жалби (МРЖ) (укључујући информације о мјестима за пријем жалби)	• Web страница 333 РС • Огласне плоче / info-desks бироа у општинама • Публиковање путем различитих медија и објављивање	Редовно у складу са јавим позивима за АПТР	• 333 РС/ филијале 333 РС PES/биори у општинама
ОС: • Тражиоци запоселења • Послодавци Лица у неповољном положају/домаћинства	• Поступак пријава АПТР • Трендови на тржишту рада и информације о услугама	• Web страница 333 РС • Огласне плоче / info-desks бироа у општинама • Публиковање путем различитих медија и објављивање	Редовно у складу са јавим позивима за АПТР	• 333 РС/ биори у општинама
ОЗС: • Извођачи, подизвођачи,	• Радни МРЖ процес • Кодекс	• Web страница извођача • Штампане	Прије почетка	• ЈИП/МРБИЗ • Извођач/подизвођачи / конустанти

Циљне заинтересоване стране	Информације/документи који се дијеле	Канал дијељења	Вријеме/Фреквенција	Одговорност
конустанти супервизори, пружаоци услуга, добављачи	понашања	копије пројектне документације у пословим просторијама компаније/мјеста рада	рада/вршења услуге	супервизори/пужаоци услуга/добављачи
ОЗС: • Представници БиХ, РС, локалних органа јавне управе • Локалне НВО/ОЦД	- Позиви на састанке - Позиви на јавне консултације - Пројектна документација	Службена кореспонденција (e-mail/Fax/пошта)	Редовно у складу са динамиком Пројекта	- ЈИП/МРБИЗ 333 РС
ОЗС: • Медији (ТВ, радио, електронски)	- Најаве пројекта (временски распоред пројектних активности и сродне информације) - Позив на јавне консултације - Информације о планираним активностима - Остале релевантне информације о Пројекту, кад је прикладно	Службена кореспонденција (e-mail/Fax/пошта)	Редовно у складу са динамиком Пројекта	- ЈИП/МРБИЗ 333 РС

5.4. Планиране активности за укључивање заинтересованих страна

Предложене су активности укључивања заинтересованих страна како би се заинтересованим странама пружиле релевантне информације и могућности да изнесу своје мишљење о темама које су им битне. Ангажовање заинтересованих страна такође ће бити примјерено и према полу. Пројекат ће подстаћи учешће жена и истакнути карактеристике пројекта које су осмишљене тако да одговоре на њихове потребе и повећају њихов приступ бенефицијама пројекта. Пројекат ће спровести циљане консултације са угроженим појединцима и групама ради разумијевања њихових потреба у смислу приступа информацијама.

Врсте активности ангажовања заинтересованих страна и њихова учесталост прилагођене су главним фазама Пројекта: (1) припрема Пројекта, (2) објављивање јавних позива АПТР, (3) спровођење јавних позива АПТР и (4) јавне набавке за избор извођача и добављача.

Како би се осигурала одговарајућа заступљеност и учешће различитих заинтересованих страна, Пројекат ће се ослањати на различите методе и технике.

- (i) Ангажовање традиционалних канала комуникација (ТВ, новина, радио, намијенске телефонске линије и пошту) када заинтересоване стране немају приступ интернетским каналима или их не користе често. Традиционални канали такође могу бити високо ефикасни у преношењу релевантних информација заинтересованим странама и омогућавају им да пруже своје повратне информације и приједлоге;
- (ii) У ситуацијама када је неопходан непосредни ангажман са лицима или корисницима обухваћеним Пројектом, потребно је идентификовати канале за директну комуникацију са сваким захваћеним домаћинством, а у складу са специфичностима ситуације могуће су комбинације електронске поште, поште, *online* платформи, намијенске телефонске линије са стручним оператерима;

Сваки од предложених канала ангажмана треба јасно да прецизира како се повратне информације и сугестије могу добити од стране заинтересованих страна.

Методе које се користе током имплементације пројекта за консултације са кључним групама заинтересованих страна, обзиром на потребе крајњих корисника, а посебно рањивим групама, описане су у Табели испод.

Табела 7: Предгед предложених стратегија за консултације

Фазе пројекта	Циљне заинтересоване стране	Врста(е) ангажовања	Метода/е кориштења	Локација/фреквентност	Одговорност
Фаза 1: Припрема Пројекта	ОП: - МРБИЗ 333 РС - Остали ниову ЈСЗ - Ру С ОЗС: - СБ - Министарство финансија РС	- Информације о пројекту - Обим и образложење и ЕС принципи; - Пројектни документи.	Састанци у вези са успостављањем процедура ЕС током периода имплементације ППЗ 2 користећи доступне web алате, е-пошту, телефоне и службену преписку.	По потреби	МРБИЗ/ЈИП 333 РС
Фаза 2: АПТР објављивање јавних позива	ОП: - АПТР тражиоци посла - АПТР Послодавци - МРБИЗ 333 РС РПГ: - Рањиви појединци/групе	Укључивање принципа ЕС у текст јавних позива ради спречавања некоректне употребе средстава Пројекта	Online портал 333 РС	У складу са динамиком Пројекта и доступним средствима	333 РС

Фазе пројекта	Циљне заинтересоване стране	Врста(е) ангажовања	Метода/е кориштења	Локација/фреквентност	Одговорност
Фаза 3: Имплементација АПТР путем јавних позива	ОП: - АПТР тражиоци посла - АПТР Послодавци - МРБИЗ - ЗЗЗ РС ОЗС: - СБ - Различите инспекције - Медији РПГ: Рањиви појединци/групе	- Мониторинг и евалуација остварених ИР са додатним фокусом на Е&С принципе; - Жалбени механизам у складу са ангажманом АМТР; - Задовољавајући преглед корисника АПТР.	- Успостављен механизам за извештавање у складу са остварењима ППЗЗ, који укључује детаљну аналитику и доступну базу података ЗЗЗ РС; - Представљање додатног алата за жалбе на web страници ЗЗЗ РС; - Упитници који су корштени током процеса М&Е, омогућавају редовне повратне информације на задовољавајућем нивоу за одабране групе корисника.	У складу са динамиком Пројекта	МРБИЗ/ЈИП ЗЗЗ РС Бирои по општинама
Фаза 4: јавне набавке за извођаче и добављаче	ОЗС: Извођачи, подизвођачи, супервизори консултанту, извршиоци услуга, добављачи	Обезбиједити успостављање радног процеса за МРЖ И кодекса понашања у складу са Е&С принципима	- Јавне набавке - Остале процедуре јавног надметања у складу са СБ Е&С принципима	Периодично, у складу са захтјевима	МРБИЗ/ЈИП

Масовна комуникација и комуникација на друштвеним медијима: Дијељење, откривање и ширење информација и комуникација са локалним становништвом одвија се путем одговарајућимх канала комуникације успостављеним на различитим нивоима ЗЗЗ РС. Успостављени канал за прикупљање информација о употреби АПТР је првенствено портал ЈУ Завода за запошљавање РС (<http://www.zzzrs.org>). Међутим, корисне информације у вези са јавним позивима, напретком имплементације и постизањем РИ-а Пројекта такође се дистрибуирају кроз друге медијске канале ЗЗЗ РС (портал МРБИЗ, веб странице ЗЗЗ РС, веб страница филијала и сличних алати за масовну комуникацију). За лица које не могу да користе ИТ рјешења, постоје огласне плоче у бироима у општинама и информативни пултови основани са циљем да олакшају приступ јавним позивима и генеришу потребне информације у вези са ППЗ.

Материјали за комуникацију: ЗЗЗ РС ће правовремено ажурирати своју интернет страницу (на основу динамике АЛМП-а и осталим ППЗ захтјевима) са кључним новитетима пројекта и извјештајима о животној средини и друштвеним перформансама на енглеском и на српском језику. Интернет страница ће такође пружити информације о механизму за жалбе за пројекат. Писане информације које су засноване на специфичним захтјевима спровођења објављују се у јавности путем различитих комуникационих материјала, укључујући брошуре, летке, плакате итд.

Механизам за жалбе: Специфичан механизам за жалбе постављен је за Пројекат. ЗЗЗ РС ће званично обавијестити ОС и друге заинтересоване у поступку МРЖ поступка. Алат за прикупљање МРЖ-а развиће се на званичном порталу ЗЗЗ РС, а облик МРЖ-а ће се дистрибуирати према општинском бироу за запошљавање за лица које нису у могућности да приступе МРЖ алату доступним путем *интернет* портала. Прикупљени МРЖ подаци биће прикупљени у реалном времену и дистрибуирани члановима ЈИП и представницима СБ. Механизам за жалбе је детаљније описан у Поглављу 7.

Информативни пултови су доступни у сваком општинском бироу, као дио редовног кодекса понашања ЗЗЗ РС. Све доступне информације, укључујући могуће штампане промотивне материјале, брошуре, летке и МРЖ обрасца биће доступни на овим информативним пултовима.

Анкете о задовољству заинтересованих страна засноване на узорку основано је у раним фазама Пројекта подршке за запошљавању. Ови обрасци треба да дају доказиве податке о квалитету у вези са нивоом задовољства корисника АЛМП-а и потенцијалним побољшањима у вези са процесом имплементације Пројекта. Ове анкете, или неке врсте модификованих верзија, користеће се током праћења и процијене ППЗ 2 имплементације.

Обуке, радионице: Обуке о разним друштвеним и еколошким питањима на крају би могле бити пружене релевантним владиним или невладиним пружаоцима услуга, извођачима радова и њиховим радницима, на основу процјене потреба ЗЗЗ РС. Теме би могле покривати широк спектар тема тржишта рада, наглашавајући важност активног укључивања рањивих група и појединаца у процес посредовања у запошљавању.

5.5. Предложене стратегије за уграђивање потреба рањивих/угрожених категорија

Пројекат ће предузети посебне мјере како би се угроженим појединцима и групама осигурала једнака могућност приступа информацијама, давање повратних информација или подношење жалби. У мјери у којој је то могуће, показатељи пројекта ће се пратити и разврставати према полу и рањивим групама. Консултативне активности ће се заснивати на принципу инклузивности, односно укључивању свих сегмената локалног друштва, укључујући угрожене појединце и групе.

Неке од стратегија које ће бити усвојене за ефикасније ангажовање у раду са угроженим појединцима и групама:

- гдје је потребно користити одговарајући локални језик или визуелна средства у случају ниске писмености;
- пружање информација људима који имају посебне комуникацијске потребе у приступачним форматима, размијена порука на разумљив начин за лица са интелектуалним, когнитивним и психосоцијалним тешкоћама;
- јавни позиви ће бити адресирани у форми која подржава укључивање ових група и са посебним фокусом на коришћењу одговарајућих мјера заштите социјалне сигурности угрожених група;
- мониторинг ће се одвијати на начин да се питања и поруке адресирају на разумљив начин за лица са интелектуалним, когнитивним и психосоцијалним тешкоћама.

5.6. Консултације за План ангажовања заинтересованих страна

Документ ППЗ (на енглеском и на босанском/хрватском/српском) биће објављен на службеним страницама 333 РС/филијалама у РС, као и директно прослијеђен релевантним актерима са позивом да доставе писане коментаре. Јавност ће бити информисана о процесу консултација путем доступних мрежних алата, огласних табли у локалним заједницама итд. Консултације ће бити организоване од стране 333 РС користећи различите интернетске канале (е-пошта, web странице 333 РС, друштвене мреже итд.) и извјештаји о тим виртуелним дискусијама ће се уврстити у завршном документу ПАЗС.

ПАЗС ће се по потреби ажурирати током припреме, развоја и имплементације пројекта.

6. РЕСУРСИ И ОДГОВОРНОСТИ ЗА СПРОВОЂЕЊЕ АКТИВНОСТИ У ЗАЈЕДНИЧКИМ АКТИВНОСТИМА.

6.1. Улоге и одговорности

Имплементацијом ПАЗС и ангажовањем заинтересованих страна координираће и водити 333 РС уз подршку ЈИП -а и социјалног стручњака. 333 РС ће координирати активности укључивања заинтересованих страна са локалним самоуправама (укључујући ресорна одјељења). Да би се провеле различите активности предвиђене ПАЗС-ом, 333 РС ће морати блиско координирати са ЈИП и другим заинтересованим странама у РС. Улоге и одговорности ових актера/заинтересованих страна сажете су у доњој табели.

Табела 8: Одговорности кључних актера/заинтересованих страна у имплементацији ПАЗС

ЗАИНТЕРЕСОВАНА СТРАНА	ОДГОВОРНОСТ
ЈИП	- Припрема и спровођење истраживања задовољства у складу са предложеним ПАЗС, а прихватљивим за Свјетску банку - Извјештавање о статусу МРЖ-а током редовног процеса извештавања - Пружити техничку и другу врсту помоћи представницима Завода за запошљавање РС - Обука о администрацији и рјешавању жалби
333 РС	- Планирање, имплементација и праћење активности ПАЗС; - Вођење и координација активности укључивања заинтересованих страна; - Координација/надзор извођача на активностима ПАЗС; - Управљање, прикупљање жалби до ЛМРЖ, управљање и рјешавање по жалбама; подношење жалби ЈИП; - Управљање базама податка о МРЖ у пројекту; - Изградња капацитета страна за имплементацију – локални биро за МРЖ and ЕСО стандард ангажмана корисника и његов утицај.
Локалне јединице	- Прикупљање повратних информација заинтересованих страна путем састанака, радионица, анкета о задовољству; - Редовно саопштавање жалби путем извјештаја о праћењу; - Подношење тромјесечних извјештаја о садржају и количини жалби. - Дијељење свих докумената, дистрибуција теренског материјала по потреби;
Остале обухваћене стране	- Учествују у спровођењу активности ПАЗС; - Пратити/осигурати усклађеност пројекта са законима РС; - Подносе своје притужбе користећи МРЖ дефинисан у ПАЗС; - Подршка Пројекту да дефинише мјере ублажавања.

6.2. Планирани буџет

333 РС је одговоран за планирање и имплементацију активности ангажовања заинтересованих страна, као и за друге релевантне активности информисања, објављивања и консултације. На основу потреба ПАЗС, буџет за ангажовање заинтересованих страна/комуникација покриће следеће ставке буџета:

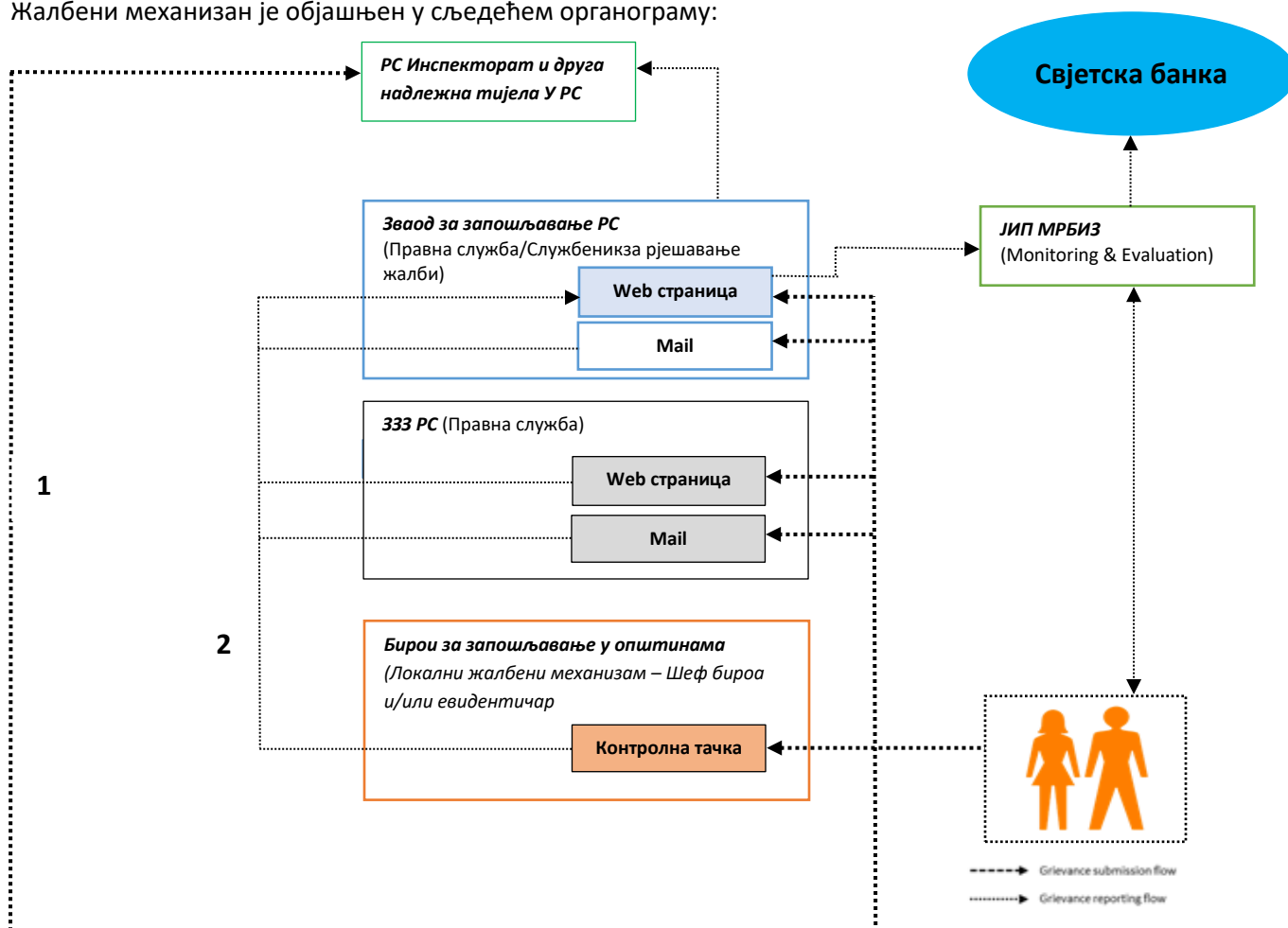
- (i) Плате особља (социјални специјалиста) и повезани трошкови (нпр. путни трошкови)
- (ii) Организација догађаја (састанци, обуке, радионице);
- (iii) Спровођење анкета (анкета о задовољству грађана, анкета узорка задовољства заинтересованих страна);
- (iv) Штампани материјали за дијелење и пријектни документи (брошуре, летци, постери, приручници, итд.);
- (v) Механизам за рјешавање жалби (обука о МРЖ, уступаљање локалних тачака за подношење жалби, материјали за комуникацију МРЖ);
- (vi) Остали трошкови.

7. МЕХАНИЗАМ ЗА РЈЕШАВАЊЕ ЖАЛБИ

Жалбе укључују приговоре и сугестије на имплементацију Пројекта. Кључни циљ механизма за подношење жалби је да се обезбиди могућност заинтересованим странама да изразе своју незадовољство и осмисле ефикасан начин за рјешавање притужби. Циљ ECC10 захтјева да се механизам за подношење жалби усвоји за сваки пројекат у раној фази развоја пројекта како би се на одговарајући начин и на вријеме могли бавити одређеним питањима.

Посебан механизам за подношење жалби биће успостављен прилагођавањем постојећих институционалних механизма за подношење жалби који функционишу на нивоу Завода за запошљавање РС, филијала и бироа у општинама како би се осигурало да се све жалбе евидентирају и прате, са циљем повећања транспарентности и одговорности, као и смањења ризика неповољних утицаја пројекта. Систем евиденције ће омогућити одвајање жалби везаних за пројекат од других, те ће се водити посебан дневник жалби. Механизам за притужбе 333РС је већ развијен и оперативан, са посебним фокусом на могуће активности преваре и корупције. Жалбе и представке у вези са овом или било којом врстом неправилности у коришћењу средстава АПТР могу се подносити путем телефона (+387 57 223 107), е-mail: info@zzrs.net или путем званичног обрасца за жалбу који је доступан на вебстраници 333 РС путем веза: : <http://www.zzrs.org/>.

Жалбени механизам је објашњен у сљедећем органограму:



Као што је приказано на органограму, постоји неколико могућих тачака за подношење жалби:

(1)

- Контролни пунктови на нивоу општинског бироа за запошљавање;
- Директна писана жалба Правној служби 333 РС или доступни *он лајн* обрасци на веб страници 333 РС,

(2) Све прикупљене жалбе и притужбе биће доступне на веб порталу 333 РС -а као жаришна тачка за прикупљање свих жалби и вођење евиденције жалби. За притужбе које траже хитан одговор и/или значајно кршење локалног и националног законодавства, прописани механизам не спречава приступ институционалним правним лијековима, док ће се у исто вријеме администрирати свака такву жалбу ако је поднијета.

(3) Завод за запошљавање РС доставит ће доступне евиденције жалби ЈИП МРБИЗ, како би био укључен у процес извјештавања према Свјетској банци.

(4) Као додатак овом процесу, ЈИП ће прикупити евентуалне притужбе током процеса праћења и евалуације, заједно са задовољавајућом анкетом која је већ укључена у обрасце за М&Е, и поднијети извјештај Свјетској банци и Заводу за запошљавање РС о свим притужбама на процес имплементације ППЗ 2.

(5) МРЖ на нивоу пројекта на нивоу 333 РС води ће службеници за рјешавање жалби, које именује и запошљава 333 РС. 333 РС ће осигурати да су укључена лица квалификована и одговарајућа за потребе управљања МРЖ -ом. Додатну подршку пружиће ЈИП успостављена у оквиру МРБИЗ.

Службеници за рјешавање жалби именују се одмах након оцјењивања Пројекта, како би управљали и на одговарајући начин одговарали на жалбе у различитим фазама, док ће ЛМРЖ ступити на снагу након доношења одлуке о сваком новом Јавном позиву. Службеници за рјешавање жалби биће одговорни за: прикупљање података од ЛМРЖ-а који служе као локални пријемни пунктови о броју, садржају и статусу жалби и њихово постављање у базу података пројекта. Службеници за рјешавање притужби и ЈИП размијениће све информације о примљеним жалбама, евиденцију и евентуално друге важне информације у вези са пројектним активностима, а у вези са динамиком Пројекта.

Савјет за накнаду штете локалној управи (ЛМРЖ) већ је основан у оквиру 333 РС и састоји се од шефова општинских бироа и представника Правне службе основаних у оквиру сваког 333 РС. Да би ријешили потенцијална питања у вези са употребом АПТР, корисници су у могућности да се обрате или директно на шалтерима општинских бироа, да поднесу писмени поднесак или испуне припремљене *он лајн* обрасце доступне на веб порталу 333 РС. У овом тренутку имплементације ПАЗС, *он лајн* обрасци за жалбе структурирани су у сврху спречавања превара и корупције. Током раних фаза имплементације ППЗ 2, ови обрасци ће бити прилагођени тако да подржавају све жалбе везане за Пројекат.

Како би се обезбиједио приступ МРЖ, потенцијални корисници, заједнице и друге заинтересоване стране могу подносити жалбе путем канала како је доле наведено. МРЖ ће пружити прилику заинтересованим странама да добију сталне повратне информације о јавним позивима, као и да се ријеше њихове појединачне притужбе током спровођења. Стога ће МРЖ служити и као информациони центар на нивоу Пројекта и као механизам за подношење жалби, доступан онима који су погођени имплементацијом свих компоненти пројекта и примјењив је на све пројектне активности и релевантан за све локалне заједнице погођене пројектним активностима.

МРЖ је одговоран за пријем и одговарање на притужбе и коментаре сљедеће четири групе:

- Појединац/правно лице директно обухваћено Пројектом, потенцијано заинтересоване стране за Пројекат;
- Појединац/правно лице директно обухваћено Пројектом кроз јавне позиве за АПТР;
- Заинтересоване стране – лица са интереса за Пројекат; и
- Тражиоци запослења/послодавци заинтересовани и/или обухваћени пројектним активностима.

Осим МРЖ, доступни су и додатни правни лијекови у складу са националним законодавством (судови, инспекције, управни органи итд.). Подношење жалбе ЖМ -у не искључује нити спречава тражење рјешења од званичног органа, судског или другог у било које вријеме (укључујући и током процеса подношења жалбе) предвиђено националним правним оквиром. Механизам за подношење жалби за пројектне раднике који је потребан према ППЗ 2 биће достављен одвојено са детаљима наведеним у Поступку управљања радом.

ЈИП МРБИЗ, односно 333 РС -а, заједно су одговорни за успостављање функционалног МРЖ -а и информисање заинтересованих страна о улози и функцији МРЖ -а, контакт особама и поступцима за подношење жалби. Информације о МРЖ -у биће доступне:

- На веб страници 333 РС (<http://www.zzrs.org/>);
- На веб страници филијала
- На огласној плочи бироа за запошљавање у општинама.

7.1. Подношење жалби

Ефикасна администрација жалби снажно се ослања на постављено основно начело осмишљено да промовише правичност процеса и његових исхода. Поступак подношења жалбе је осмишљен тако да буде приступачан, ефикасан, лак, разумљив и без трошкова за подносиоца жалбе. Свака жалба може бити поднесена МРЖ -у лично или путем телефона или писаним путем попуњавањем обрасца за жалбе путем телефона, е-поште, поште, факса или личне доставе на адресе/бројеве који су назначени у наставку. Све жалбе се могу попунити анонимно. Приступне тачке и детаљи о локалним улазним тачкама биће објављени и биће дио подизања свијести када се сазнају локације потпројекта. Узорак жалбеног обрасца дат је у **Прилогу А** овог ПАЗС.

7.2. Управљање жалбама

Свака жалба пратиће сљедеће обавезне кораке: запримање, процијена и додијељивање, признавање, истраживање, одговарање, праћење и затварање.

Након евидентирања, МРЖ ће провести брзу процјену како би провјерио природу жалби и утврдио озбиљност. У року од 3 дана од евидентирања, потврдити ће да је случај регистрован и доставити подносиоцу жалбе основне информације о наредном кораку. Затим ће истражити покушавајући да схвати питање из перспективе подносиоца жалбе и да схвати коју радњу он/она захтјева. МРЖ ће истражити чињенице и околности и написати одговор. Коначни споразум треба бити објављен, а тужиоци обавијештени о коначној одлуци најкасније 30 дана након подношења жалбе. Жалбе се затварају након провјере начина рјешавања. Чак и када се споразум не постигне или је жалба одбијена, резултати ће бити документовани, радње и напори уложени у рјешавање. Ако се жалба не може ријешити у мирним путем, тужитељ може прибјећи формалним судским поступцима, који су доступни у правном оквиру РС. Подношење жалби МРЖ не искључује нити спречава тражење рјешења од званичног органа, судског или другог у било које вријеме (укључујући и током процеса подношења жалби) предвиђено правним оквиром РС.

У случају анонимног приговора/жалбе, МРЖ ће испитати жалбу и у року од 30 дана од евидентирања. Коначна одлука бит ће објављена на веб страници 333 РС.

МРЖ ће водити дневник евиденција жалби, који ће укључивати жалбе запримљене кроз све канале за пријем, који садржи све потребне елементе за разврставање жалби према полу особе која их пријављује, као и према врсти притужбе. Међутим, лични подаци сваког тужиоца биће заштићени Законом о заштити личних података. Свака жалба ће бити уписана у регистар са најмање сљедећим подацима:

- Описом жалбе,
- датум пријема потврде о примитку враћене подносиоцу жалбе,
- опис предузетих радњи (истраживање, корективне мјере)
- датум рјешавања / пружања повратних информација подносиоцу жалбе,
- верификација имплементације, и
- затварање.

Како би се избјегло више жалби од истог лица на исту тему, зато што постоје различити канали за пријем, МРЖ 333 РС и ЈИП ће периодично размјењивати информације о примљеним жалбама и упоређивати евиденције жалби. Регистар жалби на нивоу МРЖ-а садржи биљешке о свим поднесцима запримљеним путем локалног пријемног канала. Централизован регистар на нивоу МРЖ -а садржи биљешке о потенцијално дуплираним поднесцима. Више поднесака, о истим догађајима, истог тужиоца рјешаваће се једном одлуком, која ће бити наведена и подносиатељ жалбе на одговарајући начин обавијештен.

У случају да се жалба не може ријешити на задовољавајући начин за подносиоца жалбе, он/она има право на приговор. У таквим случајевима рјешавање жалбе ће бити прегледано од стране комисије на нивоу 333 РС. Ово ће послужити као други ниво жалби. Комисија ће се састојати од три именована члана који нису директно укључени у имплементацију Пројекта. Комисија ће потврдити пријем приговора у року од 3 дана и донети коначну одлуку у року од 5 дана од пријема жалбе. Одлука комисије ће укључивати детаљно објашњење процеса рјешавања жалби, као и објашњење коначне одлуке и смјернице о томе како поступити ако исход још увијек није задовољавајући за подносиоца жалбе.

7.3. Извјештавање о жалбама и повратне информације од корисника

Улога МРЖ, поред рјешавања притужби, је да чува и складишти примљене коментаре/притужбе и води централни регистар жалби достављен ЈИП. Како би се омогућило потпуно познавање овог алата и његових резултата, тромјесечна ажурирања МРЖ биће доступна на веб страницама 333 РС и достављена ЈИП у електроничком облику. Ажурирања се разврставају према полу, врсти притужби/жалби и редовно ажурирају.

7.4. Регистар жалби

333 РС водит централизован регистар жалби како би се осигурало да свака жалба има индивидуални број протокола и да се на одговарајући начин прати, и да се евидентира завршетак радње. Приликом пријема повратних информација, укључујући жалбе, дефинише се сљедеће:

- Врста,
- Категорија,
- Рок за рјешавање жалбе, и
- Усаглашен акциони план.

Свакој жалби ће се додијелити индивидуални број протокола и на одговарајући начин ће се пратити њезино ријешавање. Садржи сљедеће податке:

- Име и презиме подносиоца жалбе, локација и детаљи о жалби,
- Датум подношења,
- Дату када је Регистар жалби постављен у бази података Пројекта,
- Детаљи о предложеним корективним радњама,
- Датум када је предложена корективна радња прослијеђена жалиоцу (уколико је омогућено),
- Датум када је жалба завршена,
- Датум кад је одговор прослијеђен жалиоцу.

7.5. Канали за пријем жалби

МРЖ разматра сваку притужбу попуњану на обрасцу за жалбу у штампаној или он-лајн верзији, или у било ком другом формату по избору тужиоца. Узорак обрасца за жалбу налази се у **Прилогу А**.

Било која врста жалбе може се поднијети поштом, факсом, телефоном, е-поштом или лично користећи доље наведене адресе:

ЈУ Завод за запошљавање Републике Српске (333 РС)

Адреса: Српских ратника 30; 71420 Пале

Телефон: +387 (0)57 223 107; E-mail: info@zzrs.net

<http://www.zzrs.org>

ЈУ 333 РС Филијала Бања Лука

Адреса: Саве Мркаља 14; 78000 Бања Лука

Телефон: +387 (0)51 216 521; E-mail: fbl@fbl.zzrs.net

ЈУ 333 РС Филијала Бијељина

Адреса: Карађорђева бр. 15; 76300 Bijeljina

Телефон: +387 (0)55 209 669; E-mail: fbn@fbn.zzrs.net

ЈУ 333 РС Филијала Зворник

Адреса: Ул. Браће Обрадовића бр. 1; 75400 Зворник

Телефон: +387 (0)56 490 144; E-mail: biro.zvornik@fbn.zzrs.net

ЈУ 333 РС Филијала Добој

Адреса: Краља Драгутин абр. 68; 74000 Добој

Телефон: +387 (0)53 241 037; E-mail: fdo@fdo.zzrs.net

ЈУ 333 РС Филијала Источно Сарајево

Адреса: Српских ратника бр. 30; 71420 Пале

Телефон: +387 (0)57 223 107; E-mail: fis@fis.zzrs.net

ЈУ 333 РС Филијала Приједор

Адреса: Ул Ослободилаца бр. 4; 79101 Приједор

Телефон: +387 (0)52 212 033; E-mail: fpd@fpd.zzrs.net

ЈУ 333 РС Филијала Требиње

Адреса: Ул. Републике Српске бр. 2; 89101 Требиње

Телефон +387 (0)59 272 310; E-mail: ftr@ftr.zzrs.net

Ове адресе ће се користити док се не успостави горњи МРЖ. Приступи детаљима сваког ЛМРЖ биће познати у каснијим фазама и дистрибуирани. Информације о овим детаљима биће дио Стратегије ангажмана и објављене у складу с поступком објављивања информација како је предвиђено овим ПАЗС.

7.6. Праћење и извјештавање по жалбама

333 РС је одговоран за:

- Прикупљање, сумирање и анализа података из општинских бироа и филијала, који служе као локални пријемни пунктови о броју, садржају и статусу притужби и постављају их у јединствену регионалну базу података;
- Вођење евиденције жалби о притужбама примљеним на регионалном и локалном нивоу;
- Праћење отворених питања и предлагање мјера за њихово рјешавање;
- Објављивање тромјесечних извјештаја о механизмима МРЖ -а.

Тромјесечни извјештаји о мониторингу Свјетској банци достављају се путем ЈИП, и укључују одјељак везан за МРЖ који пружа ажуриране информације о сљедећем:

- Статус имплементације МРЖ;
- Квалитативни подаци о броју запримљених притужби (пријава, сугестија, жалби, захтјева, позитивних повратних информација) и броју ријешених жалби;
- Квантитативни подаци о врсти притужби и одговора, датим питањима и жалбама које остају неразјашњене;
- Степен задовољства са предузетим мјерама (одговор);
- Да ли су предузете било какве корективне мјере.

7.7. СБ Систем за рјешавање жалби

Заједнице и појединци који вјерују да на њих негативно утиче пројекат подржан од стране СБ могу поднети притужбе постојећим механизмима за рјешавање жалби на нивоу Пројекта или Служби за рјешавање жалби СБ (СЗРЖ). МРЖ осигурава да се примљене жалбе благовремено прегледају како би се одговорило на проблеме везане за Пројекат. Заједнице и појединци захваћени Пројектом могу поднијети жалбу независном Инспекцијском одбору Свјетске банке који утврђује да ли је штета настала или би могла настати као посљедица непоштивања њених политика и процедура. Жалбе се могу поднијети у било ком тренутку након што су забринутости изнесене директно на знање СБ, а Управа банке је добила прилику да одговори. За информације о начину подношења жалби корпоративној служби за рјешавање жалби СБ посетите <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. За информације о начину подношења жалби Инспекцијској комисији СБ, посетите www.inspectionpanel.org.

8. ПРАЋЕЊЕ И ИЗВЈЕШТАВАЊЕ

ЈИП ће документовати и саопштавати напредак и резултате Пројекта, укључујући праћење ПАЗС. ЈИП ће бити одговорна за цјелокупну компилацију напретка и резултата.

8.1. Извјештаји о праћењу

ЈИП ће припремити извјештаје о праћењу који документују еколошке и друштвене перформансе Пројекта и достављати ће их Свјетској банци квартално као дио укупних захтјева за извјештавање о напретку. Ови извјештаји ће укључивати дио који се односи на ангажовање заинтересованих страна и управљање жалбама. Табела испод предлаже свеобухватан скуп показатеља који се односе на перформансе ПАЗС овој фази. Постизање показатеља ослањаће се на информације из Регистра ангажовања заинтересованих страна и Регистра жалби.

Табела 9: ПАЗС индикатори документовани у Извјештају о напретку

Ангажман са ОП	Како ће се пратити	Одговорност	Учесталост
Број и локација формалних састанака са ОС	Трајање састанка (мин)	Стручњак за мониторинг у ЈИП	квартално
Број и локација неформалних састанака са ОС	Слике/листа учесника/ Трајање састанка (мин)	Стручњак за мониторинг у ЈИП / ЗЗЗ РС службеник за жалбе	По захтјеву
Број и локација састанака за подизање свијести заједнице или обуке	Слике/листа учесника/ Трајање састанка (мин)	Стручњак за мониторинг у ЈИП / ЗЗЗ РС службеник за жалбе	По захтјеву
Број мушкараца и жена који су учествовали на сваком од претходно наведених састанака	Листа учесника	Стручњак за мониторинг у ЈИП / ЗЗЗ РС службеник за жалбе	По захтјеву
За сваки састанак навести број и природу примљених коментара, радње договорене током ових састанака, статус тих акција и начин на који су коментари укључени у Пројектни систем	Извјештај	Стручњак за мониторинг у ЈИП	По захтјеву

управљања екологијом и друштвом			
АНГАЖМАН СА ОСТАЛИМ ЗАИНТЕРЕСОВАНИМ СТРАНАМА			
Број и природа активности ангажовања са другим заинтересованим странама, разврстане према категорији заинтересованих страна (владина одјељења, локалне самоуправе, локалне ОЦД/НВО)	Извјештај	Стручњак за мониторинг у ЈИП	Стручњак за мониторинг у ЈИП
Број и категорија јавно објављене пројектне документације	Извјештај	333 РС службеник за жалбе	По захтјеву
Број и врста ажурирања веб странице Пројекта	Извјештај	333 РС службеник за жалбе	Quarterly
Број и врста коментара примљених на веб страници	Извјештај	Стручњак за мониторинг у ЈИП	квартално
МЕХАНИЗАМ ЗА РЈЕШАВАЊЕ ЖАЛБИ			
Број запримљених жалби, укупно и на локалном нивоу, у сједишту ЈИП, на веб страници, разврстаних према полу и начину пријема подносиоца жалбе (телефон, е - пошта, дискусија)	Регистар жалби	ЈИП стручњак за социјална питања / Стручњак за мониторинг и фокална тачка за жалбе	квартално
Број запримљених жалби од обухваћених лица, спољних актера	Регистар жалби	ЈИП стручњак за социјална питања / Стручњак за мониторинг и	квартално

		фокална тачка за жалбе	
Број жалби које су (i) отворене, (ii) отворене дуже од 30 дана, (iii) оне које су ријешене, (iv) затворене, и (v) број одговора са којим су жалиоци задовољни, током периода извјештавања разврстан по категорији жалбе, полу, старости и локацији подносиоца жалбе.	Регистар жалби и Извјештај о праћењу жалби	ЈИП стручњак за социјална питања / Стручњак за мониторинг и фокална тачка за жалбе	квартално
Просјечно вријеме за рјешавање жалбе, разврстано по полу жалиоца и врсти жалбе	Регистар жалби и Извјештај о праћењу жалби	333 РС службеник за рад са жалбама	квартално
Број састанака 333 РС и ЈИП и резултати тих састанака	Трајање састанка (мин)	Стручњак за мониторинг ЈИП	квартално
Праћење временских трендова и поређење броја, категорија и локације жалби са претходним периодима извјештавања	Извјештај о праћењу жалби	Стручњак за мониторинг ЈИП	квартално

8.2. Укључивање заинтересованих страна у активности праћења

Пројекат пружа неколико могућности заинтересованим странама, посебно странама захваћеним Пројектом, да прате одређене аспекте учинка Пројекта и дају повратне информације. Општински бирои на нивоу сваке локалне самоуправе на које се то односи омогућиће ОП да подносе жалбе и друге врсте повратних информација. Анкете грађана/ОП такође ће омогућити приступним тачкама да дају повратне информације о ефекту Пројекта. Штавише, чести и редовни састанци заједнице и интеракција са ЈИП омогућиће ОП да буду саслушани и ангажовани.

8.3. Повратне информације групама заинтересованих страна

333 РС и/или ЈИП достављаће повратне информације ОЗ и другим групама заинтересованих страна, у зависности од тога који је најприкладнији модалитет предложен од стране службеника за рјешавање жалби. На повратне информације примљене путем МРЖ биће одговорено писмено и усмено, у мјери у којој је то могуће. СМС и телефонски позиви ће се користити за одговарање заинтересованим странама чији су телефонски бројеви доступни.

Прегледи активности ангажовања заинтересованих страна биће јавно објављивани тромјесечно на веб страницама 333 РС.

Периодични прегледи и интерни извјештаји о притужбама јавности, упитима и повезаним инцидентима, заједно са статусом спровођења повезаних корективних/превентивних радњи, прикупљаће се од одговорних лица и прослеђивати се вишем руководству Пројекта. Прегледи ће пружити механизам за процјену броја и природе жалби и захтјева за информацијама, заједно са способношћу Пројекта да их ријеши на благовремен и ефикасан начин. Информације о активностима јавног ангажовања које је Пројекат предузео током године могу се пренијети заинтересованим странама на два могућа начина:

- Објављивање самосталног годишњег извјештаја о сарадњи Пројекта са заинтересованим странама.
- Усвојена софтверска рјешења су повећала двосмјерну интеракцију и повратне информације, користећи платформе за анкете, по могућности помоћу једне контролне табле како би олакшали мјерење и разумијевање повратних информација (на било којој платформи, и/или алтернативно /додатно (према потреби) SurveyMonkey може се примјенити алтернативна *он лајн* платформа), како би се испунила очекивања грађана о промјенама насталим њиховим ангажовањем, допринос заинтересованих страна користи се како би се побољшали развојни циљеви;
- Праћење индикатора повратних информација корисника врши се редовно. Индикатори могу укључивати: број консултација, укључујући коришћење телекомуникација обављених у извјештајном периоду (нпр. мјесечно, квартално или годишње); број жалби примљених у току извјештајног периода (нпр. мјесечно, квартално или годишње) и број жалби ријешених у прописаном року; број новинских материјала објављених/емитованих у локалним, регионалним и националним медијима.

Образац за документовање активности ангажовања заинтересованих страна (Дневник ангажовања заинтересованих страна) дат је у **Прилогу Б**.

ПРИЛОГ А – ПРОЈЕКТНИ ОБРАЗАЦ ЗА ЖАЛБЕ

Регистарски број:	
Име и презиме (опционално)	☐ Желим да останем анониман/а
Пол	☐ Мушки ☐ Женски ☐ Не желим да се изјашњавам
Контактне информације (опционално) <i>Молимо назначите како желите да Вас контактирамо (mail, телефон, e-mail).</i>	☐ Поштом: молимо упишите адресу: _____ _____ ☐ Телефоном: _____ ☐ Путем e-mail: _____ ☐ Преко web странице
Захтјевани језик за комуникацију	☐ Босански / Српски / Хрватски ☐ Енглесни (ако је омогућено) ☐ Остали _____
Опис инцидента предмета жалбе	Шта се десило? Гдје се инцидент десио? Које се инцидент десио? Шта је изазвало проблем?
Датум инцидента / жалбе	
	☐ Једнократни инцидент/жалба (датум _____) ☐ Десило се више од једном (колико пита? _____) ☐ У току (проблем тренутно у току)
Какво рјешење очекујете?	

Потпис: _____

Датум: _____

Молимо прослиједите овај образац наслову:

ЈУ Завод за запошљавање Републике Српске (333 РС)

Адреса: Српских ратника 30; 71420 Пале

Телефон: +387 (0)57 223 107; E-mail: info@zzrs.net

<http://www.zzrs.org>

ЈУ 333 РС Филијала Бања Лука

Адреса: Саве Мркаља 14; 78000 Бања Лука
Телефон: +387 (0)51 216 521; E-mail: fbl@fbl.zzzrs.net

ЈУ 333 РС Филијала Бијељина
Адреса: Karađorđeva br. 15; 76300 Bijeljina
Телефон: +387 (0)55 209 669; E-mail: fbn@fbn.zzzrs.net

ЈУ 333 РС Филијала Зворник
Адреса: Ул. Браће Обрадовића бр. 1; 75400 Зворник
Телефон: +387 (0)56 490 144; E-mail: biro.zvornik@fbn.zzzrs.net

ЈУ 333 РС Филијала Добој
Адреса: Краља Драгутин абр. 68; 74000 Добој
Телефон: +387 (0)53 241 037; E-mail: fdo@fdo.zzzrs.net

ЈУ 333 РС Филијала Источно Сарајево
Адреса: Српских ратника бр. 30; 71420 Пале
Телефон: +387 (0)57 223 107; E-mail: fis@fis.zzzrs.net

ЈУ 333 РС Филијала Приједор
Адреса: Ул Ослободилаца бр. 4; 79101 Приједор
Телефон: +387 (0)52 212 033; E-mail: fpd@fpd.zzzrs.net

ЈУ 333 РС Филијала Требиње
Адреса: Ул. Републике Српске бр. 2; 89101 Требиње
Телефон +387 (0)59 272 310; E-mail: ftr@ftr.zzzrs.net

Прилог Б – Регистар ангажовања заинтересованих страна

Датум/мјесто:
Метода ангажовања заинтересоване стране:
Тема ангажовања заинтересоване стране:
Учесници:
Запажање заинтересоване стране:
Приједлог заинтересоване стране:
Како ће се ови приједлози узети у обзир код дизајна/имплементације Пројекта?
Остале забиљешке:



КОНТАКТ

ЈУ Завод за запошљавање
Републике Српске

Адреса: Српских ратника бр. 30;
71420 Пале, Република Српска,
БиХ

Телефон: +387 (0)57 223 107;

E-mail: info@zzrs.net

<http://www.zzrs.org>

Филијале 333 РС

Бирои 333 РС у општинама;

Механизам жалбе

Механизам жалби (МЖ) је начин на који појединци и заједнице могу поднијети жалбе ако вјерују да Пројекат подршке запошљавању 2 који подржава Свјетска банка има или ће вјероватно имати негативне ефекте на њих, њихову заједницу или околину.

ПРИХВАТЉИВОСТ ЖАЛБЕ

Када МЖ заприми жалбу, прво процјењује њену прихватљивост. Жалба је прихватљива ако је поднесена од било која од доле наведених група у вези са ЕСП2:

- Појединац/правно лице на које Пројекат директно утиче, корисници потенцијално заинтересовани на Пројекат;
- Појединац/правно лице на које Пројекат утиче преко јавих позива и активних програма за запошљавање;
- Заинтересоване стране – лица заинтересована за Пројекат; и
- тражиоци запослења/послодавци заинтересовани и/или обухваћени пројектним активностима.