Projekt Faller, Hrvatska

PLAN UKLJUČIVANJA DIONIOKA

Lipanj 2026.

SADRŽAJ

1 UVOD 1

2 OPIS PROJEKTA S GLAVNIM PARAMETRIMA 2

3 SAVJETOVANJE I OBJAVA INFORMACIJA 4

3.1 ZAHTJEVI NACIONALNOG ZAKONODAVSTVA....4

3.2 ZAHTJEVI EBRD-A....4

3.3 ZAHTJEVI IFC-A....4

4 DIONICI PROJEKTA 5

4.1 IDENTIFIKACIJA DIONIKA....5

4.2 SAŽETAK PRETHODNIH AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA DIONIKA....6

4.3 PLAN AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA DIONIKA....6

5 MEHANIZAM ZA PRITUŽBE 11

6 PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE 16

7 PRILOZI 18

KRATICE

SEP	Stakeholder Engagement Plan	Plan uključivanja dionika
EBRD	European Bank for Reconstruction and Development	Europska banka za obnovu i razvoj
IFC	International Finance Corporation	Međunarodna financijska korporacija
NTS	Non-Technical Summary	Netehnički sažetak
ESAP	Environmental and Social Action Plan	Akcijski plan za okoliš i društvo
ESP	Environmental and Social Policy	Politika zaštite okoliša i društvenih pitanja
M&A	Mergers and acquisitions	Spajanja i preuzimanja
E&S	Environmental and social	Okolišno i društveno
OHS	Occupational health and safety	Zaštita zdravlja i sigurnost na radu
ESMS	Environmental and Social Management System	Sustav upravljanja okolišnim i društvenim pitanjima

1 UVOD

Ovaj dokument predstavlja Plan uključivanja dionika (*Stakerholder Engegement Plan*; SEP) za okolišnu i društvenu dubinsku analizu Projekta Faller (u daljnjem tekstu: „Projekt").

Ključni ciljevi SEP-a su sljedeći:

- osigurati smjernice za uključivanje dionika tijekom svih faza Projekta, u skladu s projektnim standardima (nacionalnim i međunarodnim)
- identificirati ključne dionike na koje Projekt i njegove aktivnosti utječu i/ili koji mogu utjecati na Projekt
- osigurati okvir za kontinuiranu identifikaciju, analizu, mapiranje i prioritizaciju dionika; savjetovanje i angažman; identifikaciju rizika i pitanja; razmjenu informacija te dokumentiranje uključivanja i potrebnih daljnjih aktivnosti
- utvrditi najučinkovitije metode i strukture za širenje informacija o Projektu te osigurati redovito, pravodobno, dostupno, transparentno i odgovarajuće savjetovanje
- osigurati dionicima dovoljno mogućnosti za iznošenje mišljenja i zabrinutosti
- osigurati pravodobno zaprimanje komentara kako bi se mogli uzeti u obzir pri donošenju projektnih odluka
- uspostaviti mehanizme za pritužbe
- definirati uloge i odgovornosti za provedbu SEP-a
- definirati mjere izvješćivanja i praćenja radi osiguravanja učinkovitosti SEP-a te njegove periodične revizije na temelju nalaza.

Europska banka za obnovu i razvoj (*European Bank for Reconstruction and Development*; EBRD) i Međunarodna financijska korporacija (*International Finance Corporation*; IFC) razmatraju mogućnost financiranja društva Končar d. d. za projekte koji su kategorizirani kao kategorija „B" u skladu s Politikom zaštite okoliša i društvenih pitanja EBRD-a iz 2024. godine (*Environmental and Social Policy*; ESP).

Izvedbeni zahtjev EBRD-a 10 – Objava informacija i uključivanje dionika – utvrđuje sustavan pristup uključivanja dionika koji klijentima EBRD-a pomaže u izgradnji i održavanju odnosa s dionicima, osobito s lokalno pogođenim zajednicama. Proces uključivanja dionika ključna je sastavnica procjene, upravljanja i praćenja okolišnih i društvenih pitanja povezanih s projektom.

Ovaj dokument predstavlja Plan uključivanja dionika (SEP) za Projekt.

2 OPIS PROJEKTA S GLAVNIM PARAMETRIMA

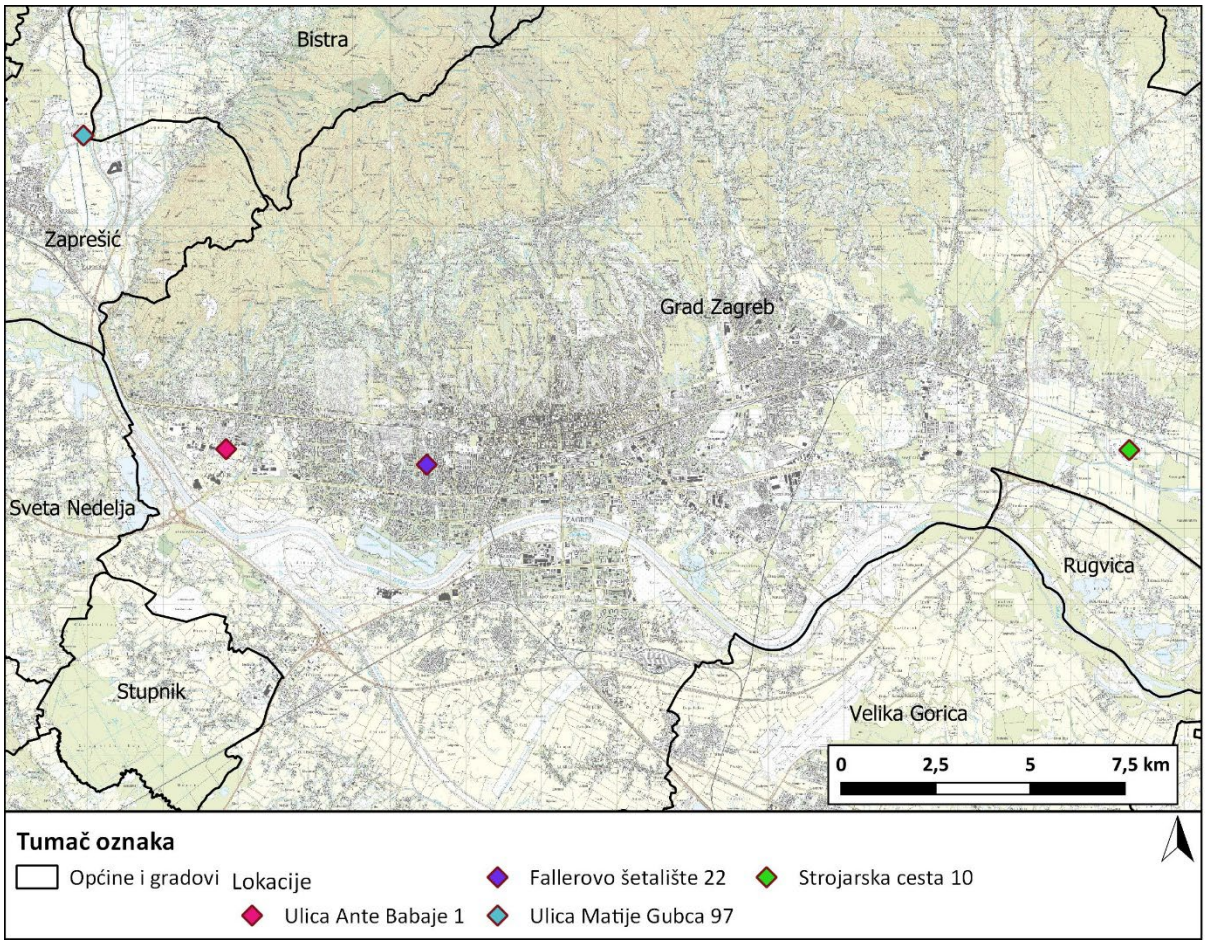
Europska banka za obnovu i razvoj (EBRD) i Međunarodna financijska korporacija (IFC), u daljnjem tekstu zajmodavci, razmatraju zajedničko financiranje društva Končar d d.

Končar d.d. matično je društvo Grupe KONČAR u kojoj, uz Maticu, djeluje 16 ovisnih društava iz temeljne djelatnosti te 1 ovisno društvo posebnih djelatnosti za istraživanje i razvoj proizvoda, društva pod kontrolom ovisnih društava, jedno pridruženo društvo i pridružena društva ovisnih društava. Primarna područja djelovanja Grupe podrazumijevaju rješenja, proizvode i usluge iz segmenta proizvodnje, prijenosa i distribucije električne energije, urbane mobilnosti i infrastrukture te digitalnih rješenja i platformi.

Projekt će se provoditi na nekoliko postojećih industrijskih lokacija u kontinentalnom dijelu Hrvatske, odnosno unutar administrativnih granica Grada Zagreba i obližnjeg grada Zaprešića. Sve lokacije nalaze se unutar industrijskih zona određenih u skladu s važećom prostorno-planskom dokumentacijom, čime je osigurana usklađenost s postojećom namjenom zemljišta i pravilima zoniranja.

Lokacije Projekta uključuju:

Lokacija	Društvo	Planirana aktivnost
Zaprešić – Ulica Matije Gubeca 97	Končar – Mjerni transformatori	Nova tvornica mjernih transformatora
Zagreb - Strojarska cesta 10	Končar – Aparati i postrojenja; HELB; Dalekovod; Končar – Digital; Končar – Institut za elektrotehniku; Končar – Mjerni transforamtori	Končar - Aparati i postrojenja – novi proizvodni pogon HELB – novi objekti i oprema Dalekovod – logistički centar i novi proizvodni pogon Končar – Digital – nova zgrada (uredi i oprema) Končar – Institut za elektrotehniku – novi objekt/laboratorij za istraživanje i razvoj Cjelokupna lokacija – potrebna nadogradnja infrastrukture u industrijskom parku Končar
Zagreb - Fallerovo šetalište 22	Končar d.d.; Končar – Obnovljivi izvori energije; Končar – Hidroturbine; Telenerg-Inženjering d.o.o.	Energetska obnova sjedišta društava
Zagreb – Ulica Ante Babaje 1	Končar – Električna vozila	Proširenje proizvodnje segmenta električnih vozila



Grafički prikaz 1: Lokacija projekta

3 SAVJETOVANJE I OBJAVA INFORMACIJA

3.1 ZAHTJEVI NACIONALNOG ZAKONODAVSTVA

S obzirom na to da za Projektne aktivnosti postupci procjene utjecaja na okoliš i ocjene o potrebi procjene nisu obvezni, uključivanje dionika te razina javne objave i aktivnosti savjetovanja , odnose se na javnu objavu i sudjelovanje javnosti u postupcima pripreme i donošenja prostornih i urbanističkih planova za lokacije na kojima su aktivnosti planirane. Buduća tvornica u Ulici Matije Gupca u Zaprešiću nalazi se unutar poslovne zone Falečnjak utvrđene Prostornim planom uređenja Grada Zaprešića i Urbanističkim planom uređenja poslovne zone Falečnjak. Ostale projektne lokacije (Strojarska cesta 10, Fallerovo šetalište 22 i Ulica Ante Babaje 1 u Zagrebu) obuhvaćene su Generalnim urbanističkim planom Grada Zagreba. Sukladno Zakonu o prostornom uređenju (NN 55/25), za urbanističke planove kojima se definiraju projektne lokacije provedeni su javni uvidi i javne rasprave tijekom postupaka prostornog planiranja u 2023. i 2024. godini.

3.2 ZAHTJEVI EBRD-A

Prema Politici zaštite okoliša i društvenih pitanja EBRD-a (ESP, 2024.), uključivanje dionika definira se kao kontinuiran i uključiv proces usmjeren na izgradnju konstruktivnih odnosa s pogođenim zajednicama, radnicima i drugim relevantnim dionicima. Učinkovito uključivanje započinje u ranoj fazi i nastavlja se tijekom cijelog životnog ciklusa projekta te predstavlja ključni dio identifikacije, upravljanja i praćenja okolišnih i društvenih rizika i utjecaja.

U skladu s Izvedbenim zahtjevom 10, EBRD-a , uključivanje dionika sadržava:

- Pravovremeno, relevantno, razumljivo i pristupačno informiranje na smislen i učinkovit način
- Sadržajno savjetovanje razmjerno prirodi i opsegu negativnih rizika i utjecaja projekta te razini interesa dionika.
- Učinkovit mehanizam za podnošenje pritužbi koji dionicima omogućuje sigurno iznošenje zabrinutosti bez straha od od negativnih posljedica.

EBRD nadalje zahtijeva da uključivanje bude razmjerno rizicima i opsegu projekta, jasno strukturirano i kontinuirano provedeno, uključujući identifikaciju dionika, objavu informacija, savjetovanje, upravljanje pritužbama te praćenje i izvješćivanje.

3.3 ZAHTJEVI IFC-A

Prema Okviru održivosti IFC-a, uključivanje dionika ključan je zahtjev za upravljanje okolišnim i društvenim rizicima. Standard uspješnosti 1 IFC-a zahtijeva od klijenata provedbu ranog, kontinuiranog i razmjernog angažmana s pogođenim zajednicama i drugim relevantnim dionicima putem objave informacija, savjetovanja i mehanizama za pritužbe. Uključivanje se mora nastaviti tijekom cijelog životnog ciklusa projekta i biti integrirano u sustav upravljanja okolišnim i društvenim pitanjima, uz intenzivnije savjetovanje za projekte s većim rizicima i utjecajima.

4 DIONICI PROJEKTA

4.1 IDENTIFIKACIJA DIONIKA

Identifikacija dionika provedena je te će se nastaviti provoditi s ciljem utvrđivanja pojedinaca, skupina i organizacija koji mogu biti izravno ili neizravno pogođeni (pozitivno ili negativno) aktivnostima Projekta, odnosno koji mogu imati interes za Projekt ili utjecaj na njega i njegove ishode.
Općenito, razina uključivanja dionika proporcionalna je stupnju utjecaja i razini interesa odnosno utjecaja dionika. Kako se povećava opseg utjecaja projekta na određenu skupinu dionika ili sposobnost dionika da utječu na projekt, tako se uključivanje te skupine intenzivira i produbljuje, kako u učestalosti, tako i u načinu provedbe, uz primjenu odgovarajuće prilagođenih metoda.

Identifikacija relevantnih dionika od ključne je važnosti kako bi se osiguralo sadržajno i učinkovito savjetovanje o Projektu. Popis dionika identificiranih u ovoj fazi prikazan je u nastavku, nije konačan te se može revidirati tijekom različitih faza Projekta.

Vrsta	Naziv
Financiranje projekta / interni dionici	• EBRD, IFC
Projektni dionici / interni dionici	• Končar d.d. • Vezana društva i poslovne jedinice Končara d.d. • Zaposlenici i radnici
Tijela državne uprave	• Ministarstvo zaštite okoliša i zelene tranzicije • Ministarstvo kulture i medija, Uprava za zaštitu kulturne baštine / nadležni konzervatorski odjel
Regionalni/lokalni dionici javne uprave	• Grad Zagreb • Grad Zaprešić
Zajednice pogođene projektom	• Stanovnici zajednica u području utjecaja Projekta • Susjedni gospodarski subjekti i industrijski operateri • Korisnici objekata (na lokaciji Strojarska cesta)
Izvođači i dobavljači	• Izvođači građevinskih radova i podizvođači • Dobavljači i pružatelji usluga
Ranjive skupine	• Sve specifične ranjive skupine identificirane sada ili u budućnosti, npr. osobe s invaliditetom, starije osobe itd. u blizini lokacije
Ostale zainteresirane strane / NVO-i, civilno društvo	• Lokalne i nacionalne nevladine organizacije (NVO) • Pružatelji komunalnih usluga – HEP d.d., VIO Zagreb d.o.o., VIO Zaprešić d.o.o.

Važno je napomenuti da je identifikacija dionika kontinuiran proces te će se ključni dionici nastaviti identificirati i konzultirati tijekom cijelog trajanja Projekta.

Detaljan Plan aktivnosti uključivanja dionika za daljnje faze razvoja Projekta prikazan je u Tablica 4-1.

4.2 SAŽETAK PRETHODNIH AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA DIONIKA

U ovoj fazi Projekta Faller društvo Končar d. d. provelo je ograničeno savjetovanje s Ministarstvom zaštite okoliša i zelene tranzicije.

Komunikacija je provedena radi savjetovanja s Ministarstvom zaštite okoliša i zelene tranzicije o potrebi provedbe procjene utjecaja na okoliš (PUO) za lokaciju u Zaprešiću, putem e-pošte. Ministarstvo je odgovorilo da za planirani zahvat na lokaciji u Zaprešiću nije potrebno provesti procjenu utjecaja na okoliš (PUO).

Kao dio svoje opredijeljenosti za uključivanje zajednice, Končar d. d. pokrenut će internetski mehanizam za pritužbe koji će biti dostupan izravno putem mrežne stranice društva i pružati formalni kanal putem kojeg dionici mogu podnijeti i pratiti svoje pritužbe i zabrinutosti.

Ovaj SEP izrađen je radi osiguravanja kontinuiranog angažmana Končara s dionicima na koje Projekt utječe te radi nadopune formalnih procesa savjetovanja propisanih hrvatskim zakonodavstvom i zahtjevima zajmodavaca.

4.3 PLAN AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA DIONIKA

SEP treba osigurati primjenu sljedećih ključnih načela na sve aktivnosti uključivanja:

- vremenski raspored i broj aktivnosti uključivanja treba planirati tako da se maksimalno poveća uključenost dionika, a istodobno izbjegne ometanje svakodnevnog života lokalnih dionika i „zamor" dionika
- relevantni članovi projektnog tima, predstavnici korisnika ili predstavnici društva izvođača trebaju biti prisutni i aktivno sudjelovati u aktivnostima uključivanja
- osigurati da se uključivanjem upravlja tako da se svim dionicima koji se trebaju uključiti informacije i mogućnosti pružaju na odgovarajućoj razini i pravodobno
- osigurati da uključivanje nije obvezujuće, da se provodi prije donošenja ključnih odluka i da se temelji na pružanju objektivnih i smislenih informacija, kao i da se dionicima nakon završetka uključivanja dostave povratne informacije.

Za objavu informacija putem bilo kojeg od načina predloženih u ovom dokumentu potrebno je predstaviti sljedeće podatke:

- naziv Projekta;
- investitor/operater Projekta/izvođač
- trajanje relevantne faze Projekta
- kontakti imenovane osobe
- načini pribavljanja informacija.

Prije svake aktivnosti uključivanja predlažu se sljedeće aktivnosti:

- priprema standardnih obrazaca „pitanja i odgovori" prilagođenih pojedinim vrstama dionika (na temelju analize „naučenih lekcija" i uobičajenih pitanja otvorenih u prethodnim aktivnostima uključivanja, ako ih je bilo)

- planiranje/osmišljavanje aktivnosti uključivanja unutar projektnog tima i identifikacija kontaktnih točaka unutar projektnog tima
- odabir dionika
- odabir metoda za objavu informacija – metoda savjetovanja (uključujući format, jezik i vrijeme provedbe)
- odabir lokacije i vremena za aktivnost uključivanja (izbjegavanje razdoblja povećanog opterećenja radom, koja mogu biti sezonska, te dana/vremena održavanja posebnih događanja)
- dogovor o mehanizmima za osiguranje sudjelovanja dionika u aktivnostima uključivanja
- identifikacija i provedba mehanizama za povratne informacije.

Ključne metode uključivanja

Planirane buduće aktivnosti osigurat će sustavniji način savjetovanja, objave informacija i formalnog evidentiranja angažmana između društva Končar d. d. i relevantnih te zainteresiranih dionika.

Objava informacija

Vrste informacija koje se objavljuju i specifične metode komunikacije koje će se provoditi za ovaj Projekt sažete su u Planu aktivnosti uključivanja dionika u tablici u nastavku.

U ovoj fazi radi učinkovite komunikacije s dionicima potrebno je objaviti sljedeće dokumente:

- Netehnički sažetak;
- Plan uključivanja dionika.

Navedene informacije bit će dostupne javnosti na hrvatskom i engleskom jeziku tijekom trajanja Projekta. Tiskani primjerci povezanih dokumenata bit će dostupni u društvu Končar d.d.a. Informacije o Projektu distribuirat će se i putem mrežne stranice Končara.

Elektroničke kopije dostupne su na mrežnim stranicama Končara: https://koncar.hr/en

SEP je prikazan u tabličnom obliku, s popisom svih dosad identificiranih dionika, njihovim ulogama i područjima utjecaja. Predložena je metoda savjetovanja te vremenski okvir za uključivanje svakog identificiranog dionika.

Tablica 4-1: Plan uključivanja dionika za daljnje faze razvoja Projekta ((pred)izgradnja i faza rada)

Br.	Dionik	Uloga dionika	Područja utjecaja/interesa	Vrsta utjecaja	Metoda savjetovanja (način kontakta)	Vremenski okvir
1	EBRD IFC	Zajmodavci	Financiranje Projekta Usklađenost s relevantnom politikom zaštite okoliša i društvenih pitanja (EBRD PR/IFC PS)	Pozitivno: financiranje Projekta Negativno: rizik neusklađenosti s E&S standardima	Telefonska i e-mail komunikacija; godišnja izvješća	Prije izgradnje; tijekom trajanja Projekta

Br.	Dionik	Uloga dionika	Područja utjecaja/interesa	Vrsta utjecaja	Metoda savjetovanja (način kontakta)	Vremenski okvir
2	Končar d.d.	Nositelj Projekta / klijent	Ukupna odgovornost za uključivanje dionika i E&S učinak; osiguravanje usklađenosti s nacionalnim i međunarodnim standardima; nadzor provedbe ESAP-a i ESMS-a	Pozitivno: koristi od uspjeha Projekta Negativno: odgovornost za upravljanje rizicima	E-mail komunikacija; interni sastanci; sustav izvješćivanja; preispitivanje sustava upravljanja od strane uprave; sastanci uživo	Tijekom svih faza i trajanja Projekta
3	Vezana društva i poslovne jedinice Končara d.d. Zaposlenici i radnici	Operateri / provoditelji na lokaciji	Provedba na razini lokacije; koordinacija dionika; praćenje	Pozitivno: koristi od uspjeha Projekta Negativno: odgovornost za upravljanje rizicima	E-mail komunikacija; interni sastanci; informiranja na lokaciji; sastanci uživo	Tijekom svih faza i trajanja Projekta
4	Ministarstvo zaštite okoliša i zelene tranzicije	Konzultirani dionik za pitanja zaštite okoliša / nadležno tijelo za pitanja zaštite okoliša	Savjetovanja o potrebi PUO-a	Pozitivno: očuvanje okoliša Negativno: moguća kašnjenja Projekta	E-mail komunikacija; sastanci uživo; pisana odobrenja	Prije izgradnje
5	Ministarstvo kulture i medija Uprava za zaštitu kulturne baštine / nadležni konzervatorski odjel	Regulatorno tijelo (kulturna baština)	Osiguravanje zaštite kulturne baštine; pregled dozvola; definiranje konzervatorskih uvjeta; postupci u slučaju slučajnih nalaza	Pozitivno: očuvanje kulturne baštine Negativno: moguća kašnjenja ako se pojave ograničenja povezana s kuklturnom baštinom	E-mail komunikacija; sastanci uživo; pisana odobrenja	U slučaju slučajnih nalaza
6	Grad Zagreb	Konzultirani dionik vezano uz lokacijsku/ građevinsku dozvolu	Utjecaj na lokalnu zajednicu	Pozitivno: potencijalne koristi (npr. mogućnosti zapošljavanja)	E-mail komunikacija; sastanci uživo; objava informacija putem mrežnih stranica tvrtke Končar d. d. i dnevnih medija; oglasi za posao putem novina, radija, interneta i lokalnih centara; javni sastanci	Prije izgradnje; tijekom provedbe Projekta
7	Grad Zaprešić	Konzultirani dionik vezano uz odnos s lokalnom zajednicom	Utjecaj na lokalnu zajednicu	Pozitivno: potencijalne koristi (npr. mogućnosti zapošljavanja)	E-mail komunikacija; sastanci uživo; objava informacija putem mrežnih stranica tvrtke Končar d. d. i dnevnih medija; javni sastanak; oglasi za posao putem	Prije izgradnje; tijekom provedbe Projekta

Br.	Dionik	Uloga dionika	Područja utjecaja/interesa	Vrsta utjecaja	Metoda savjetovanja (način kontakta)	Vremenski okvir
					novina, radija, interneta i lokalnih centara	
8	Stanovnici u području utjecaja Projekta	Izravno pogođeno stanovništvo / zajednice pogođene Projektom	Utjecaj na lokalnu zajednicu	Negativno: ometanje svakodnevnog života Pozitivno: potencijalne koristi (npr. mogućnosti zapošljavanja)	Javni sastanci; prometni/putokazni znakovi; mrežna stranica Projekta; objava informacija putem mrežnih stranica tvrtke Končar d. d. i dnevnih medija; oglasi za posao putem novina, radija, interneta i lokalnih centara	Tijekom provedbe Projekta
9	Susjedni gospodarski subjekti i industrijski operateri	Relevantni dionici	Mogući poremećaji, ograničenja pristupa	Pozitivno: poslovne mogućnosti Negativno: rizici od ometanja korisnika lokacija	Izravna komunikacija; sastanci uživo; pisane obavijesti	Prije izgradnje i kontinuirano prema potrebi
10	Korisnici objekata (na lokaciji Strojarska cesta)	Relevantni dionici	Mogući poremećaji, ograničenja pristupa, preseljenje	Negativno: rizici od ometanja korisnika lokacija	Izravna komunikacija; sastanci uživo; pisane obavijesti	Prije izgradnje i kontinuirano prema potrebi
11	Izvođači građevinskih radova i podizvođači	Pružatelji usluga	Provedba mjera ublažavanja; upravljanje radnom snagom; osiguravanje usklađenosti sa standardima rada i OHS-a	Pozitivno: mogućnosti zapošljavanja, prihodi, dugoročni ugovori Negativno: izloženost OHS rizicima (strojevi, elektro-radovi), pritisci rokova, obveze usklađenosti, moguće jezične barijere (strani radnici)	Kratki sastanci o sigurnosti na radu; uvođenje u rad na lokaciji; obavijesti; komunikacija na lokaciji; višejezične uvodne obuke; predstavnici radnika	Dnevno/tjedno tijekom izgradnje
12	Dobavljači i pružatelji usluga	Lanac opskrbe / usluge podrške	Osiguravanje materijala, opreme i tehničkih usluga	Pozitivno: povećana potražnja za robom/uslugama, poslovne mogućnosti Negativno: ugovorni pritisak, usklađenost s E&S i standardima kvalitete, moguća kašnjenja/logistička ograničenja	Postupci nabave; ugovori; sastanci uživo; pisana komunikacija	Tijekom nabave i tijekom izgradnje/rada

Br.	Dionik	Uloga dionika	Područja utjecaja/interesa	Vrsta utjecaja	Metoda savjetovanja (način kontakta)	Vremenski okvir
13.	Ranjive skupine	Članovi lokalne zajednice / radnici	Ranjive skupine koje mogu imati ograničenu mobilnost ili pristup glavnim kanalima komunikacije o Projektu	Negativno: rizik isključenosti zbog prepreka (fizičkih, jezičnih itd.), veća osjetljivost na buku, onečišćenje zraka i promet	Dostupna komunikacija (jasan jezik, javne obavijesti); sastanci u zajednici	Prije izgradnje i tijekom rada prema potrebi
14	Nevladine organizacije (NVO)	Zainteresirane strane	Nadzor / zagovaranje u području okolišnih i društvenih pitanja	/	Javne objave; izvješća; savjetovanja (ako je potrebno)	Prema potrebi
15	Pružatelji komunalnih usluga – HEP d.d., VIO Zagreb d.o.o., VIO Zaprešić d.o.o.	Podržavajući dionici	Osiguravanje infrastrukture	Pozitivno: povećanje područja rada	Sastanci za tehničku koordinaciju	Tijekom projektiranja, izgradnje i rada

5 MEHANIZAM ZA PRITUŽBE

Mehanizam za pritužbe razvijen je za potencijalnu uporabu od strane vanjskih dionika. Cilj mehanizma za pritužbe jest postići međusobno dogovoreno rješavanje pritužbi koje takvi dionici podnesu. Mehanizam osigurava da se sve zaprimljene pritužbe razmatraju savjesno, transparentno i nepristrano.

Mehanizam za pritužbe mora se provoditi u svim fazama provedbe Projekta, uključujući fazu prije izgradnje, izgradnju i rad.

Ključne definicije su sljedeće:

- Pritužba: izraz nezadovoljstva povezan s utjecajem uzrokovanim projektnom aktivnošću koja je utjecala na pojedinca ili skupinu, odnosno nepovoljno utjecala na njihove interese, pri čemu pojedinac ili skupina želi da nositelj ili operater (ili izvođač) to pitanje obradi i riješi (npr. problemi povezani s nastankom prašine, bukom ili vibracijama). Pritužba je obično manje ozbiljne prirode od žalbe.
- Žalba: zahtjev koji podnosi pojedinac ili skupina čiji su egzistencija, zdravlje i sigurnost, kulturne vrijednosti ili baština negativno pogođeni (oštećeni) projektnom aktivnošću koja, ako se učinkovito ne riješi, može predstavljati rizik za izgradnju i rad projekta te za egzistenciju, dobrobit ili kvalitetu života podnositelja.

Mehanizam za pritužbe mora se komunicirati u formatu i jeziku koji su lako razumljivi svim uključenim dionicima, osobito lokalnom stanovništvu.

Informacije o mehanizmu za pritužbe potrebno je distribuirati na odgovarajuće načine za svaku fazu Projekta.

Načini prenošenja informacija mogu biti sljedeći:

- putem plakata postavljenih na oglasnim pločama u sjedištima svake općine/grada (u području Projekta)
- na službenoj mrežnoj stranici Projekta
- na oglasnim pločama i oznakama duž područja na koje Projekt ima utjecaj.

Potrebno je navesti sljedeće podatke:

- naziv Projekta
- investitor / operater Projekta / izvođač
- trajanje relevantne faze Projekta
- kontakti imenovane osobe.

Navedene informacije moraju jasno, razumljivo te na hrvatskom i engleskom jeziku pružiti podatke o tome kako se pritužba može podnijeti:

- e-poštom – slanjem na službenu e-mail adresu uspostavljenu za sustav pritužbi
- redovnom poštom – slanjem na službenu poštansku adresu društva Končar d. d.
- putem službene mrežne stranice https://www.koncar.hr/hr – gdje je obrazac za pritužbe jasno i lako dostupan za internetsko popunjavanje i podnošenje.
- usmenom komunikacijom lokalnom službeniku investitora.

Pritužba se može podnijeti imenovanoj osobi na sljedeći način:

Adresa: KONČAR - Elektroindustrija d.d. za proizvodnju i usluge

Fallerovo šetalište 22, 10000 Zagreb, Hrvatska

E-mail: projekt.faller@koncar.hr

Mrežna stranica: https://koncar.hr

Obrazac za pritužbe: https://koncar.hr/hr/projekti-odrzivog-financiranja

Javni obrazac za pritužbe bit će objavljen na mrežnoj stranici Končara te na gradilištu prije početka građevinskih radova.

U svim slučajevima dionici koji podnose pritužbu trebaju u pritužbi navesti svoje kontakt podatke (ime i prezime, kontakt broj, pritužbu) kako bi ih ovlaštena osoba društva Končar d.d. mogla kontaktirati radi rješavanja problema. Osobni podaci sadržani u zaprimljenoj pritužbi čuvat će se samo onoliko dugo koliko je potrebno za ispitivanje pritužbe i provedbu rješenja te će se smatrati povjerljivima.

Sve aktivnosti uključivanja dionika provodit će se u skladu s primjenjivim zakonodavstvom o zaštiti podataka, uključujući Opću uredbu EU-a o zaštiti podataka (GDPR). Osobni podaci prikupljeni putem savjetovanja ili mehanizama za pritužbe obrađivat će se zakonito, transparentno i isključivo za određene svrhe, uz pristup ograničen na ovlašteno osoblje. Mjere će uključivati sigurno pohranjivanje podataka, anonimizaciju osjetljivih informacija, gdje je primjereno, te jasnu komunikaciju s dionicima o načinu uporabe njihovih podataka. Povjerljivost će biti osigurana, osobito za radnike i ranjive skupine, kako bi se spriječio rizik od odmazde ili zlouporabe osobnih podataka.

Primjenjivi rokovi u administrativnom postupku rješavanja pritužbi općenito će biti sljedeći:

Radnja	Rok
Upis pritužbe u bazu podataka	U roku od 5 radnih dana
Potvrda zaprimanja pritužbe	U roku od 5 radnih dana potvrda o zaprimanju mora se dostaviti istim kanalom kojim je pritužba zaprimljena. Potvrda mora objasniti odgovarajući postupak rješavanja pritužbe i očekivani rok rješavanja. Odgovorna osoba treba pratiti ovaj korak kako bi se osiguralo da podnositelji razumiju postupak koji slijedi.
Izdavanje pisma o odbijanju pritužbe (ako se utvrdi da pritužba nije povezana s Projektom)	U roku od 30 dana
Dostava povratne informacije o pritužbi s objašnjenjem vremena potrebnog za rješavanje i trenutačnog napretkak (ovisno o složenosti pritužbe)	Nakon 30 dana
Dostava povratne informacije o pritužbi (kada se utvrdi mjera ublažavanja)	30/60/90 dana (ovisno o složenosti pritužbe; uključuje istraživanje svih okolnosti)
Izdavanje pisma o rješenju pritužbe / potpisivanje sporazuma	Po dogovoru o mjeri rješavanja pritužbe

Mjere za rješavanje pritužbe ili naknade	30 dana nakon pisma o rješenju
Praćenje nakon rješenja (praćenje provedbe mjera, dokumentiranje zatvaranja i nastavak praćenja)	U roku od 30 dana nakon zatvaranja rješenja (zatvaranje rješenja znači provedene mjmere za rješavanje pritužbe ili isplatu naknade)

Za podnositelje pritužbe koji nisu zadovoljni ishodom postupka bit će dostupna mogućnost obraćanja drugoj razini neovisnog preispitivanja pritužbe, npr. lokalnoj pravnoj praksi, nevladinoj organizaciji ili cijenjenim pojedincima. Mandat druge razine odnosio bi se samo na pritužbe koje su razmotrene kroz prvostupanjski interni mehanizam i proglašene riješenima, ali podnositelj nije zadovoljan predloženim rješenjem.

Ako podnositelj nije zadovoljan ishodima postupka upravljanja pritužbom (predloženim/provedenim rješenjima), može koristiti druga pravna sredstva u skladu s pravnim okvirom Republike Hrvatske. Također može odlučiti pokrenuti odgovarajući postupak/zahtjev pred nadležnim sudovima. Ovaj postupak ne zamjenjuje zakonska prava podnositelja pritužbi na pokretanje pravnih postupaka ili obraćanje neovisnom, objektivnom žalbenom mehanizmu. Ta prava ostaju nepromijenjena njihovim sudjelovanjem u mehanizmu za pritužbe društva Končar d. d.

Budući da savjetovanje s članovima identificiranih ranjivih skupina još nije dovršeno, dalje predložene metode podnošenja pritužbi od strane ranjivih skupina potrebno je ažurirati u skladu s nalazima savjetovanja kako bi se osiguralo da metode ne predstavljaju prepreku za te osobe.

Faza izgradnje

Pritužbe u fazi izgradnje uglavnom su posljedica građevinskih aktivnosti. Mogu se odnositi i na nepovoljne interakcije između zaposlenika Končara ili izvođača i lokalne zajednice, odnosno na sigurnost i zaštitu zajednice.

Vrste pritužbi koje pogođena zajednica može podnijeti uključuju, ali nisu ograničene na:

- negativne utjecaje na zajednice, uključujući, ali ne ograničavajući se na financijski gubitak, fizičku štetu i smetnje uzrokovane građevinskim aktivnostima
- rizike za zdravlje i sigurnost
- negativne utjecaje na okoliš
- neprihvatljivo ponašanje osoblja ili zaposlenika.

Ključno je da dionici razumiju da će se sve pritužbe, neovisno o fazi Projekta ili aktivnosti koja se provodi, rješavati putem jedinstvenog mehanizma za pritužbe.

Pritužbe koje zaprime izvođači građevinskih radova moraju se proslijediti osobi/osobama koje je društvo Končar d.d. imenovalo za pritužbe na ovom Projektu. Potrebno je provesti postupak istraživanja pritužbe koji se sastoji od sljedećeg:

- evidentiranje pritužbe i datuma zaprimanja u registar pritužbi
- provođenje istraživanja pritužbe radi utvrđivanja njezine osnovanosti i procjene je li izvor problema povezan s aktivnostima izgradnje
- ako je pritužba osnovana i izvor je povezan s radovima, identificiranje odgovarajućih mjera ublažavanja
- provedba pregleda odgovora tima, primjene utvrđenih mjera ublažavanja i naknadnog (okolišnog) stanja.

Osoba koju je društvo izvođača imenovalo za istraživanje pritužbi izvijestit će imenovanu osobu/osobe društva Končara d.d. za ovaj Projekt o rezultatima istraživanja i naknadnim aktivnostima poduzetima radi ublažavanja izvora pritužbe. Zatim će odgovoriti podnositelju pritužbe.

Osim mehanizma za pritužbe za pogođene zajednice, potrebno je uspostaviti i mehanizam za radnike. To se odnosi na pritužbe i probleme koje zaposlenici iznose svojim poslodavcima. Oni se mogu odnositi odnos prema zaposlenicima ili na radnje koje poslodavac namjerava poduzeti. Raspon pritužbi kreće se od ozbiljnih i potencijalno nezakonitih pitanja, kao što su diskriminacija ili viktimizacija na radnom mjestu, do manjih svakodnevnih sporova, primjerice lošeg odnosa između dvaju zaposlenika.

Važno je da zaposlenicima bude dostupan tijek postupanja ako imaju pritužbu. Postupci su potrebni kako bi se osiguralo da se prema svima koji su u sličnim okolnostima postupa jednako te da se pitanja rješavaju pravedno, razumno i pravodobno.

Svaki izvođač građevinskih radova dužan je provoditi vlastiti mehanizam za pritužbe trećih strana i radnika radi upravljanja pritužbama i žalbama povezanima s izgradnjom.

Rana identifikacija pitanja povezanih sa zaposlenicima ključna je ne samo za osiguravanje usklađenosti s Kodeksom ponašanja, već i za stvaranje uključivog radnog okruženja, podržavanjem učinkovitih i otvorenih komunikacijskih kanala između rukovoditelja i radnika.

Postupke za pritužbe potrebno je jasno razlikovati od postupaka „zviždača”; potonji se odnose na mehanizme putem kojih zaposlenici mogu prijaviti sumnje na nepravilnosti, nezakonitosti ili neetično ponašanje u poslovanju društva.

Svi radnici trebaju biti informirani o mehanizmu za pritužbe u trenutku zapošljavanja (pri potpisivanju ugovora), a detalji o njegovu funkcioniranju trebaju biti lako dostupni (putem e-pošte, razgovora uživo, telefonskih poziva, pisanim putem podnošenjem pritužbe u kutiju za pritužbe postavljenu u svakom radničkom kampu). Zaposlenici moraju znati kome se mogu obratiti u slučaju pritužbe i koja im je podrška dostupna. Predviđa se da se pritužbe prosljeđuju voditelju lokacije/nadzornom inženjeru i, prema potrebi, direktoru gradilišta Projekta. Osim toga, potrebno je ostaviti alternativni komunikacijski kanal prema odjelu za upravljanje ljudskim resursima društva u slučaju da radnik nije zadovoljan početnim nalazom.

Potrebno je provesti postupak istraživanja pritužbe koji se sastoji od sljedećeg:

- Evidentirati pritužbu i datum zaprimanja u registar pritužbi.
- S pritužbom se mora postupati povjerljivo kao jamstvo da zaposlenik koji podnese pritužbu neće snositi nikakve nepovoljne posljedice.
- Postupci moraju biti što jednostavniji kako bi se izbjeglo nepotrebno administrativno opterećenje.
- Postupak treba biti osmišljen tako da zaposlenici koji se osjećaju posebno ranjivima (npr. etničke/vjerske manjine, radnici migranti) ne budu obeshrabreni u podnošenju pritužbe.
- Provesti istraživanje pritužbe radi utvrđivanja njezine osnovanosti i procjene je li izvor problema povezan s radnim aktivnostima. Na svim sastancima ili saslušanjima tijekom faze istraživanja pritužbe zaposlenik treba imati pravo na pratnju kolege, prijatelja ili sindikalnog predstavnika (ako je primjenjivo).
- Ako je pritužba osnovana i povezana s radovima izgradnje, identificirati odgovarajuće aktivnosti za rješavanje pitanja. Nakon formalnog podnošenja pritužbe važno je voditi odgovarajuće pisane evidencije radi transparentnosti i omogućavanja eventualnog preispitivanja postupka ili odluke.
- Ako zaposlenik nije zadovoljan odlukom o pritužbi i želi uložiti žalbu, treba imati pravo na to.
- Potrebno je uspostaviti postupak praćenja rezultata predloženih aktivnosti. On treba obuhvatiti odgovor radnika, provedbu mjera i stanje nakon njihove primjene.

Kontakt za podnošenje obrasca za pritužbe već je naveden prethodno, a primjer obrasca za pritužbe dan je u nastavku. Postupak treba redovito pregledavati i ažurirati upućivanjem na nove zakonske smjernice, promjene u ugovorima ili zastupanju. Podnošenje formalne pritužbe treba se smatrati krajnjom mjerom,

nakon što su iscrpljene neformalne metode. Uobičajena svakodnevna pitanja često se mogu bolje riješiti neformalno na sastancima s neposredno nadređenima.

Faza rada

Tijekom operativne faze Projekta očekuje se ograničen broj pritužbi, uglavnom povezanih s pojedinim lokacijama. Pritužbe mogu podnijeti vanjski dionici, kao što su lokalne zajednice, te unutarnji dionici, kao što su radnici. Društvo Končar d.d. dužno je uspostaviti administrativni postupak za zaprimanje i obradu pritužbi.

6 PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE

Praćenje i evaluacija procesa uključivanja dionika smatraju se ključnima za osiguravanje sposobnosti odgovora na identificirana pitanja te za prilagodbu dinamike i načina provedbe aktivnosti uključivanja kako bi se povećala njihova učinkovitost. Pridržavanje sljedećih načela, obveza i aktivnosti pridonijet će uspješnom uključivanju dionika:

- dostatni resursi za provedbu uključivanja
- promicanje uključivanja dionika
- jasno definirani pristupi
- transparentnost u svim aktivnostima.

Aktivnosti uključivanja dionika sustavno će pratiti i dokumentirati Končar d. d. i njegova vezana društva tijekom svih faza Projekta. To će uključivati vođenje dnevnika uključivanja dionika, evidencije savjetovanja i registra pritužbi u kojem se dokumentira broj, vrsta i rješenje pritužbi. Redovito interno izvješćivanje provodit će se kvartalno, dok će se vanjsko izvješćivanje prema zajmodavcima, uključujući Europsku banku za obnovu i razvoj i Međunarodnu financijsku korporaciju, provoditi u skladu s dogovorenim zahtjevima izvješćivanja. Praćenjem će se osigurati da aktivnosti uključivanja ostanu razmjerne razini rizika i osjetljivosti dionika, osobito na lokacijama u Zagrebu.

Preporučuje se unaprijediti Registar pritužbi usvajanjem formata prikazanog u Prilogu 2 radi dosljedne uporabe u budućim aktivnostima.

7 PRILOZI

Prilog 1: Obrazac za pritužbe

Referentni broj:	
Ime i prezime (nije obvezno)	
Kontaktni podaci (nije obvezno) **Označite kako želite da Vas kontaktiramo (pošta, telefon, e-pošta).**	☐ **Poštom: navedite poštansku adresu:** _____ _____ _____ ☐ **Telefonom:** _____ ☐ **E-poštom:** _____
Preferirani jezik komunikacije	☐ **hrvatski** ☐ **engleski (ako je moguće)**
Opis događaja/pritužbe	Što se dogodilo? Gdje se dogodilo? Kome se dogodilo? Koja je posljedica problema?
Datum događaja/pritužbe	
	☐ **Jednokratni događaj/pritužba (datum _____)** ☐ **Dogodilo se više puta (Koliko puta? _____)** ☐ **Traje i dalje (problem je trenutačno prisutan)**
Što biste željeli da se dogodi?	

Potpis: _____
Datum: _____

Adresa: KONČAR - Elektroindustrija d.d. za proizvodnju i usluge
Fallerovo šetalište 22, 10000 Zagreb, Hrvatska
E-mail: projekt.faller@koncar.hr
Mrežna stranica: https://koncar.hr
Obrazac za pritužbe: https://koncar.hr/hr/projekti-odrzivog-financiranja

Prilog 2: Evidencijski list pritužbi

Br.	Ime / anonimno	Datum zaprimanja pritužbe	Način zaprimanja pritužbe	Tko je zaprimio pritužbu	Opis pitanja/pritužbe	Kontaktni podaci pogođene osobe	Napomene, poduzete aktivnosti	Uključeni subjekti	Status pitanja