



## **Projekt Solis**

# **Plan uključivanja dionika i mehanizam za podnošenje žalbi**

**ENCRO doo**

Zagreb, srpanj 2023

## Sadržaj

1. UVOD .....	3
2. SAŽETAK PROJEKTA .....	5
2.1. SE Pelegrin faza I .....	6
2.2. SE Gornji Humac.....	6
2.3. SE Gradić.....	8
3. ZAHTJEVI ZA UKLJUČIVANJE DIONIKA.....	9
3.1. Zahtjevi informiranja i sudjelovanja javnosti u hrvatskim propisima .....	9
3.2. Zahtjevi Europske banke za obnovu i razvoj.....	10
4. PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA.....	11
4.1. Ključni ciljevi i strategije .....	11
4.2. Dionici projekta Solis.....	11
4.3. Ključne aktivnosti i komunikacija .....	14
4.3.1. Pripremne aktivnosti.....	16
4.4. Faza implementacije .....	17
5. RESURSI I ODGOVORNOSTI.....	20
6. MEHANIZAM ZA PODNOŠENJE PRITUŽBI.....	21
6.1. Upoznavanje s mehanizmom.....	21
6.2. Podnošenje žalbe.....	22

## I. UVOD

Sunčane elektrane predstavljaju postrojenja za proizvodnju električne energije s minimalnim utjecajem na okoliš. Nema procesa izgaranja, emisije štetnih tvari, utjecaja na kvalitetu zraka ili vode, degradacije tla, zagađenja bukom, a nakon završetka životnog vijeka i demontaže postrojenja ne ostaje nikakav otpad koji treba trajno pohraniti i koji dugoročno opterećuje okoliš.

Kako bi se postigli ciljevi Europskog zelenog plana, Europska komisija je 4. ožujka 2020. predložila **Europski propis o klimi**. Usvajanjem propisa politička obveza postala bi zakonska obveza te poticaj za ulaganja. Kao članica Europske unije, Republika Hrvatska sudjeluje u donošenju i provedbi zajedničkih politika Europske unije te preuzima obveze ostvarivanja ciljeva Europske unije.

Također, razvoj solarnih elektrana podupire EU Direktiva 2018/2001 i EU Uredba 2018/1999. Parlament se također složio da za sunčane elektrane treba pojednostaviti i dodatno skratiti vrijeme ishoda dokumentacije u svrhu revitalizacije.

Hrvatska kao članica podržava zajedničke ciljeve Europske unije, te je sukladno Uredbi EU izrađen **Integrirani nacionalni energetska i klimatski plan za Republiku Hrvatsku za razdoblje od 2021. do 2030. godine** (u daljnjem tekstu: Plan). Plan je potvrđen od strane Europske komisije i usvojen u prosincu 2019. Također, 28. veljače 2020. Hrvatski sabor usvojio je **Strategiju energetska razvoja Republike Hrvatske do 2030. s pogledom do 2050. godine** (u daljnjem tekstu: Strategija). Prethodno tome, izrađena je **Strateška studija procjene utjecaja na okoliš za strategiju energetska razvoja Republike Hrvatske do 2030. godine s pogledom na 2050. godinu**.

Plan uključivanja dionika (eng. *Stakeholder Engagement Plan*, kratica SEP) i Mehanizam za ponošenje žalbi (eng. *Grievance Mechanism*) važni su dokumenti za planirani projekt Solis koji uključuje izgradnju solarne elektrane SE Pelegrin I. faza u općini Pučišća, SE Gornji Humac u općini Selca te izgradnju SE Gradić na području grada Benkovca u Zadarskoj županiji.

Plan uključivanja dionika izrađen je u skladu s dobrom međunarodnom praksom vezanom za savjetovanje s javnošću i objavu informacija. Ova dobra praksa pruža smjernice za izradu planova uključivanja dionika s listom pitanja koje je moguće uključiti, ali prepušta profesionalnoj prosudbi stručnjaka koja će pitanja uvrstiti, ovisno o njihovoj relevantnosti za projekt.

Cilj plana uključivanja dionika je osigurati jasne i praktične upute za uključivanje dionika i načine podnošenja pritužbi. Iako je formalizirani postupak uključivanja dionika propisan nacionalnim zakonodavstvom ili zakonodavstvom EU-a te međunarodnim standardima, isti se ne bi trebao smatrati "još jednim zakonskim ili administrativnim opterećenjem".

Naprotiv, razvoj energetska projekata, pa čak i na području obnovljivih izvora energije, koji se smatraju ključnima za postizanje ciljeva EU-a vezano za klimatsku neutralnost, iz različitih razloga može biti podvrgnut kritičkom ispitivanju javnosti. Stoga je smisleno uključivanje javnosti neizostavan dio poslovne strategije za osiguranje dugoročnog i održivog poslovanja, odnosno „dozvole društva za rad“ (eng. *“social license to operate”*).

## Važne definicije

**Dionici** (eng. stakeholders) su pojedinci, organizacije i skupine na koje projekt izravno ili neizravno utječe, kao i svi oni koji imaju neki interes vezano za projekte te oni koji mogu pozitivno ili negativno utjecati na ishod projekta. Dionici mogu biti: 1. Lokalno pogođene zajednice ili pojedinci i njihovi službeni ili neslužbeni predstavnici; 2. Državna i lokalna tijela vlasti, političari, nevladine udruge i poslovna udruženja, crkveni predstavnici; 3. Nacionalni i lokalni mediji; 4. Akademska zajednica; 5. Drugi poslovni subjekti.

**Uključivanje dionika** (eng. stakeholder engagement) nije istoznačnica za upravljanje dionicima i ne podrazumijeva "upravljanje dionicima tako da ih se tjera da rade ili misle ono što želimo". Naprotiv, ono zahtijeva iskrenu predanost nositelja projekta (eng. developer, oni koji razvijaju projekte) i ostalih dionika te spremnost za uključivanje dionika kao priliku za poboljšanje aktivnosti u svim fazama, a ne kao proces za potvrđivanje već zauzetih stajališta i donšenih odluka, što se odražava u pristupu "odluči-objavi-brani" (korištenju zakonom propisanog sudjelovanja javnosti isključivo kao administrativne formalnosti). Jedna od najvažnijih koristi smislenog uključivanja javnosti je dobivanje "dozvole društva za rad". Ovako definiran izraz preklapa se s pojmom „smisljeno uključivanje javnosti“, kao što je definiran u Aarhuškoj konvenciji.

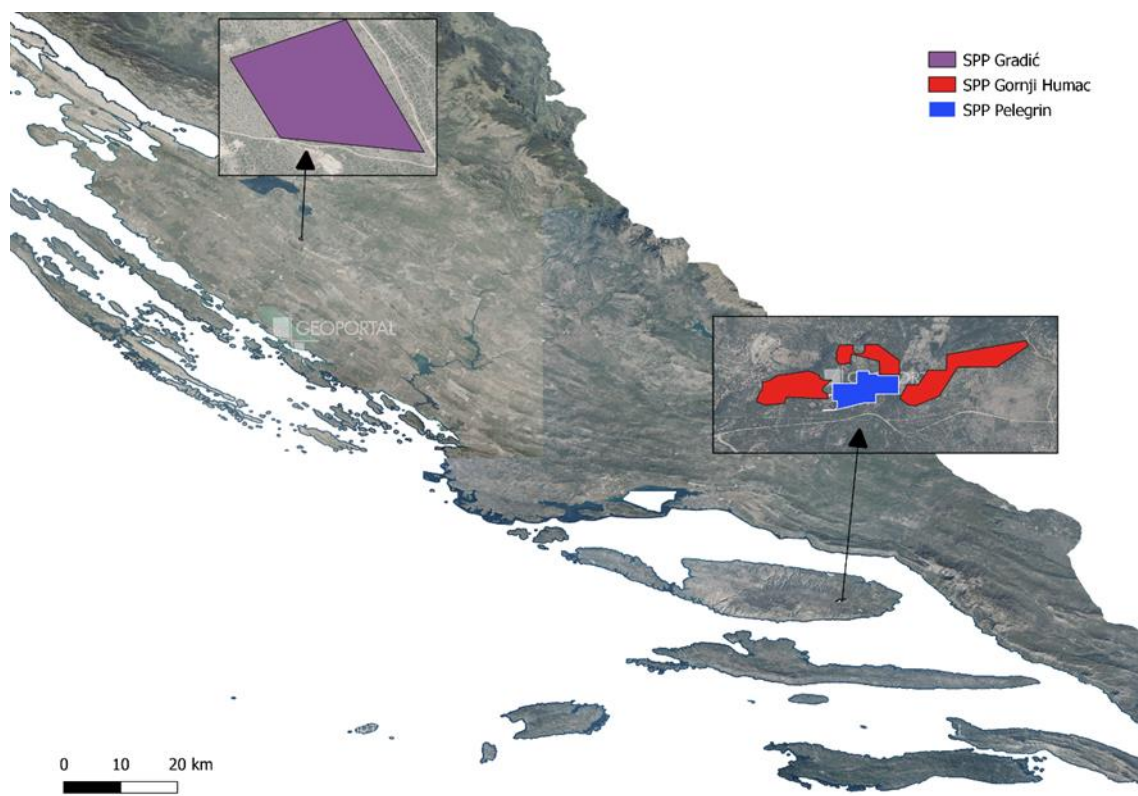
**Dozvola društva za rad** (engl. social licence to operate) obično je vezan za neku lokaciju i dodjeljuje je skupina (mreža) dionika. Poduzeće može imati dozvolu za rad za jednu poslovnu aktivnost, ali ne i za druge. Dodatno, što projekt ima širi društveni, ekonomski i ekološki utjecaj, to je teže dobiti "dozvolu društva za rad". Savjetovni proces (eng. consultation process) ključni je element uključivanja dionika. Podrazumijeva dvosmjernu komunikaciju između nositelja projekta (developera) ili njegovih predstavnika i zajednica o procjenama utjecaja na okoliš (PUO), omogućuje lokalnoj zajednici izražavanje stajališta o rizicima projekta, njegovim utjecajima i mjerama ublažavanja, a nositelju projekta (ili njegovim predstavnicima) da ih razmotri i na njih odgovori. Savjetodavni proces se mora nastaviti i održavati tijekom cijelog vijeka trajanja projekta.

**Mehanizam za podnošenje žalbi** (eng. grievance mechanism) isto je sastavni element uključivanja dionika. Riječ je o ključnoj proceduri ili procesu za identifikaciju stajališta, zabrinutosti i prigovora (žalbi) dionika vezano za moguće negativne okolišne i društvene utjecaje projekta. Ako ga se pravilno uspostavi i njime upravlja, značajno smanjuje rizike projekta i rizik od sudskih sporova te povezanih troškova.

**Žalba** (eng. grievance) se definira kao "pritužba ili snažan osjećaj da se prema nekome postupalo nepravedno". Ovaj se osjećaj može temeljiti na osjećaju stvarne ili percipirane nepravde i uzrok je neprilika. Primjenjuje se za "sve slučajeve koji uključuju nepravdu prema drugima ili povredu njihovih prava".

## 2. SAŽETAK PROJEKTA

Projekt Solis sastoji se od tri solarne elektrane: SE Pelegrin I. Faza, SE Gornji Humac i SE Gradić. Sve tri solarne elektrane razvila je matična tvrtka ENCRO d.o.o. pod subjektom posebne namjene (SPV): 4 ENCRO d.o.o., HUMAC d.o.o., LUMEN SOLIS d.o.o., redom.



Slika1 Lokacija projekta Solis

Za sva tri projekta ishođene su sve potrebne građevinske dozvole.

SE Gradić: Građevinska dozvola, Klasa: UP/I-361-03/17-01/38, Urudžbeni broj (URBROJ): 2198/1-11-1/1-17-6, izdana 19. listopada 2017. od strane Upravnog odjela za prostorno uređenje, zaštitu okoliša i komunalne poslove Zadarske županije, Ispostava Benkovac i vrijedi do 13. studenog 2023. godine (prema Rješenju o produljenju valjanosti građevinske dozvole Klasa: UP/I-361-03/20-01 /000032, Urudžbeni broj (URBROJ): 2198/1-07-01/1-20-0004 donesen od strane navedenog tijela dana 13. listopada 2020. godine).

SE Gornji Humac: Građevinska dozvola, Klasa: UP/I-361-03/19-01/000028, Urudžbeni broj (URBROJ): 2181/1-11-00-07/03-19-0008, izdana 30.07.2019. od strane Upravnog odjela za graditeljstvo i prostorno uređenje Splitsko-dalmatinske županije, Ispostava Supetar i vrijedi do 06. rujna 2025. godine (prema Rješenju o produljenju valjanosti građevinske dozvole, Klasa: UP/I-361-03/ 22-01/000168, Urudžbeni broj (URBROJ): 2181/1-11-00-07/03-22-0003, donijelo navedeno tijelo 01. prosinca 2022. godine).

SE Pelegrin: Građevinska dozvola, Klasa: UP/I-361-03/22-01/000185, Urudžbeni broj (URBROJ): 2181/1-11-00-07/02-23-0028, izdana 11. travnja 2023. godine od strane Upravnog odjela za graditeljstvo i prostorno uređenje Splitsko-dalmatinske županije, Ispostava Supetar i vrijedi do 09. svibnja 2026. godine.

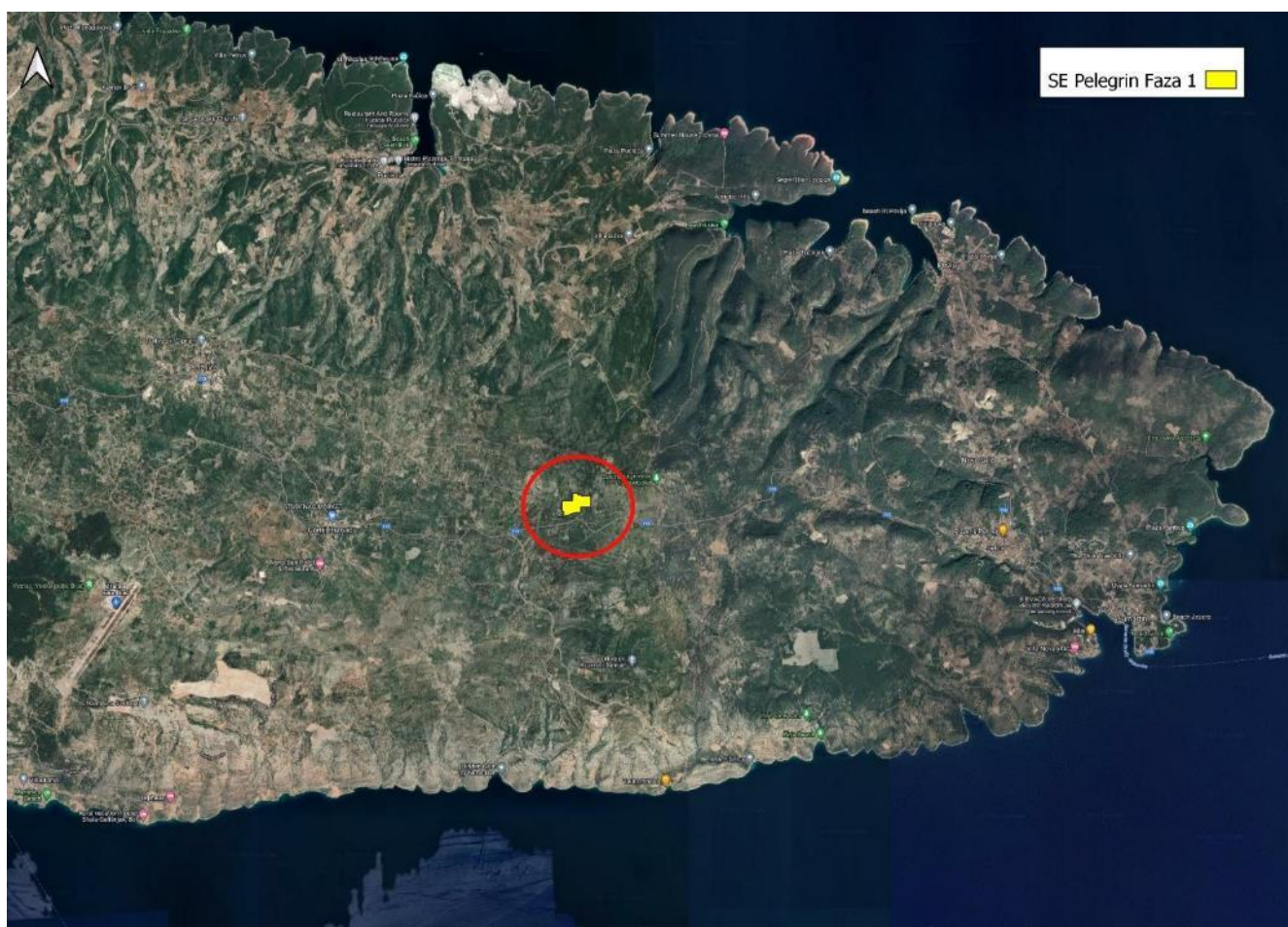


## 2.1. Sunčana elektrana SE Pelegrin faza I

Sunčana elektrana SE PELEGRIN faza I. priključne snage 9,9 MW i instalirane snage cca. 10 MWp nalazi se na području od 9,9 ha na području općine Pučišća, na dijelu katastarskih čestica k.č. 3929/2 k.o. Gornji Humac.

Procijenjena proizvodnja energije solarnih elektrana je 15,51 GWh godišnje.

Odabir opreme temeljen je prema načelu dobre inženjerske prakse (eng. GEP – Good Engineering Practice) i najbolje dostupne tehnologije (eng. BAT – Best Available Techniques).



Slika 2. Lokacija SE Pelegrin Faza I. otok Brač

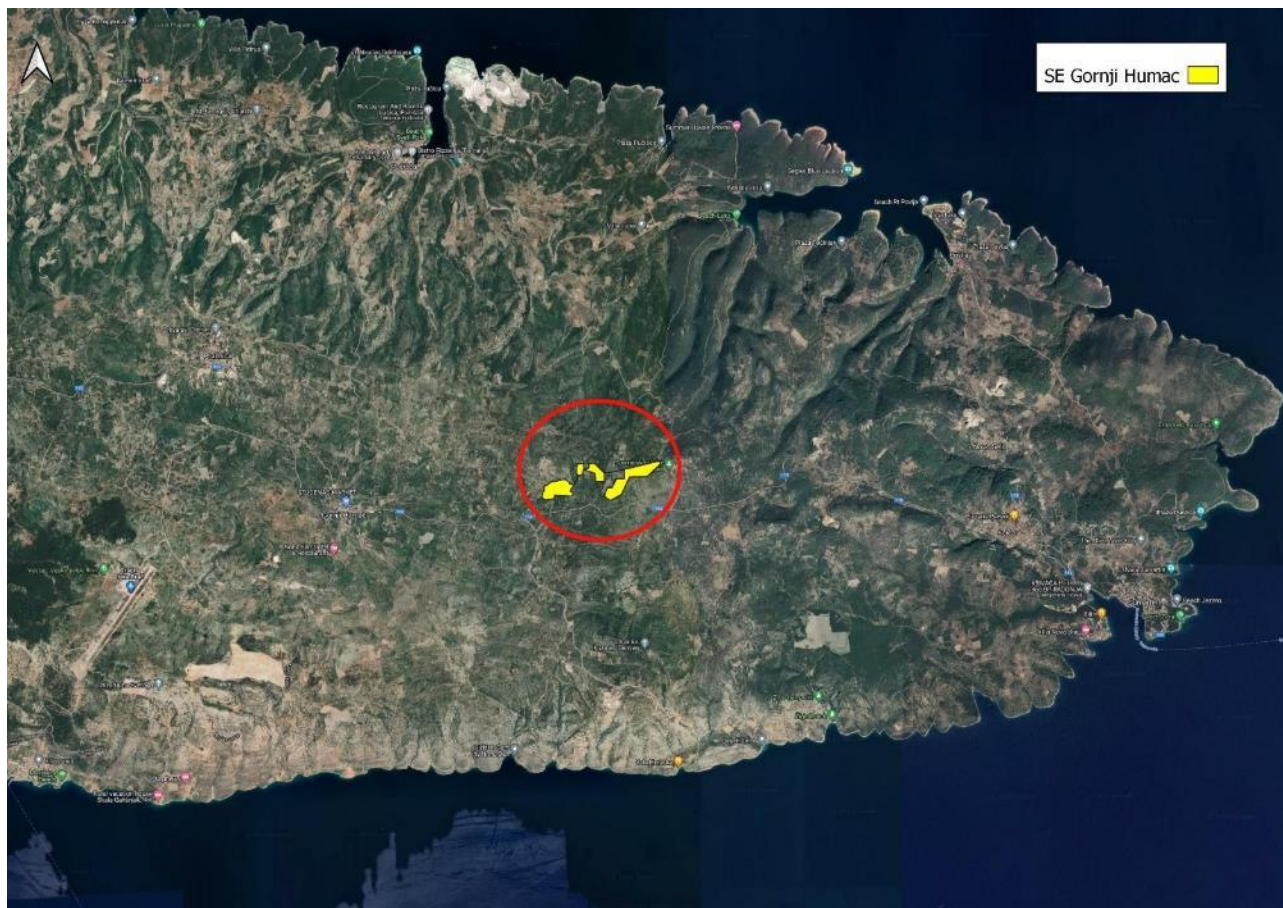
## 2.2. Sunčana elektrana SE Gornji Humac

Sunčana elektrana SE Gornji Humac priključne snage 9,9 MW i instalirane snage cca. 13 MWp nalazi se na površini od 31 ha na dijelu katastarskih čestica k.č. 1810/1, 1813/2, 6572 k.o. Pučišća, k.č. 3076/8 k.o. Selca, i k.č. 3929/2 k.o. Gornji Humac.

Procijenjena proizvodnja energije solarnih elektrana je 19,7 GWh godišnje.

Odabir opreme temeljen je prema načelu dobre inženjerske prakse (eng. GEP – Good Engineering Practice) i najbolje dostupne tehnologije (eng. BAT – Best Available Techniques).

Otok Brač odabran je kao jedan od 26 EU otoka od strane *Tajništva za čistu energiju EU otoka* za prijelaz na čistu energiju. Sunčana elektrana Gornji Humac dio je odobrenog plana prijelaza Otoka na čistu energiju.



Slika 3. Lokacija SE Gornji Humac, otok Brač

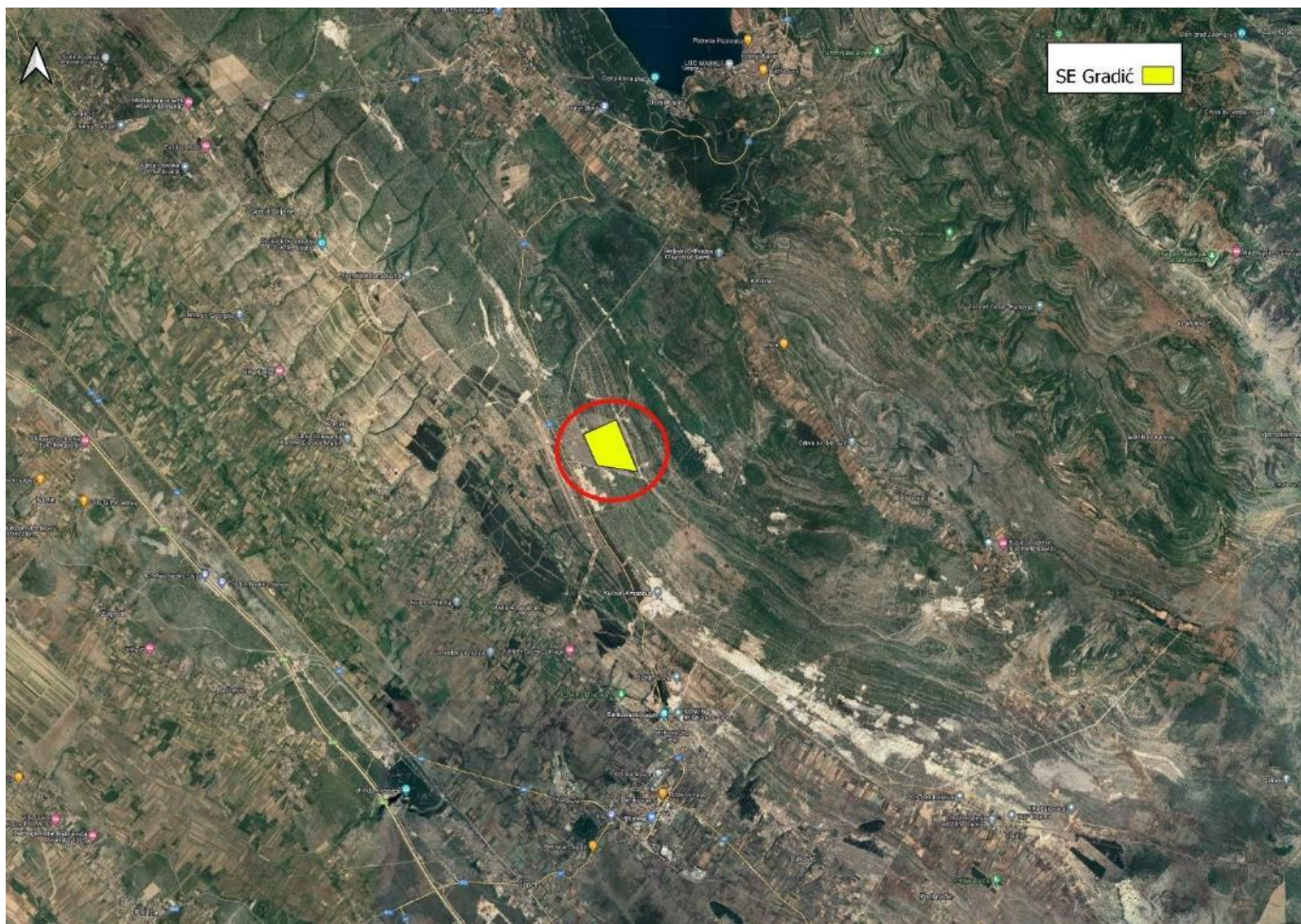


## 2.3. Sunčana elektrana SE Gradić

Sunčana elektrana SE Gradić priključne snage 9,9 MW i instalirane snage cca. 13 MWp nalazi se na površini od 36 ha na dijelu katastarskih čestica k.č. 1868/1 k.o. Kula Atlagića, Grad Benkovac.

Procijenjena proizvodnja energije solarnih elektrana je 18,7 GWh godišnje.

Odabir opreme temeljen je prema načelu dobre inženjerske prakse (eng. GEP – Good Engineering Practice) i najbolje dostupne tehnologije (eng. BAT – Best Available Techniques).



Slika 4 Lokacija SE Gradić, Benkovac



## 3. ZAHTJEVI ZA UKLJUČIVANJE DIONIKA

### 3.1. Zahtjevi za informiranje i sudjelovanje javnosti u hrvatskim propisima

Zahtjevi vezano za javnost, sudjelovanje javnosti i pristup informacijama koje vode državna tijela i organizacije, kao i pravo na podnošenje predstavki državnim tijelima i pravo na zdrav okoliš u Hrvatskoj propisani su Ustavom Republike Hrvatske ( Narodne novine broj: 56/90, 135/97, 08 /98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14).

Donošenjem Uredbe o potvrđivanju Konvencije o pristupu informacijama, sudjelovanju javnosti u odlučivanju i pristupu pravosuđu u pitanjima zaštite okoliša (Narodne novine br. 1/07), Hrvatska je ratificirala Aarhušku konvenciju 2006. Temeljna načela sadržana u Konvenciji podržana su i drugim hrvatskim zakonima i podzakonskim aktima, a posebice Zakonom o zaštiti okoliša (Narodne novine br. 80/13, 153/13, 78/15, 12/18, 118/18). Sukladno načelima Konvencije javnost ima pravo na pristup informacijama o okolišu, sudjelovati u odlučivanju u pitanjima okoliša te pravo na pristup pravosuđu u pitanjima okoliša.

Prema Zakonu o zaštiti okoliša, tijelo javne vlasti dužno je omogućiti pristup informacijama o okolišu koje posjeduje i/ili nadzire. Također, tijela koja su nadležna za provedbu procjene utjecaja zahvata na okoliš, obvezna su informirati javnost o tim postupcima. Način informiranja i sudjelovanja javnosti i zainteresirane javnosti u postupku procjene utjecaja zahvata na okoliš te način provođenja javne rasprave, odnosno javnog uvida i javnog izlaganja propisani su Uredbom o informiranju i sudjelovanju javnosti i zainteresirane javnosti u pitanjima zaštite okoliša (Narodne novine, broj 64/08).

Hrvatska također ima i Zakon o pravu na pristup informacijama (Narodne novine br. 25/13, 85/15) koji propisuje da svaki građanin (u bilo kojem svojstvu) kao i svaka pravna osoba (trgovačko društvo, udruga civilnog društva, medij, ustanova i sl.) ima pravo na pristup informacijama od javnog karaktera. Informacija od javnog karaktera je informacija u posjedu tijela javne vlasti, nastala tijekom rada ili vezano za rad tijela javne vlasti, sadržana u dokumentu, a odnosi se na sve što javnost ima opravdani interes znati, osim u slučajevima kada su informacije ili njezini dijelovi zaštićeni zakonom radi očuvanja drugih važnih interesa (npr. privatnosti ili nacionalne sigurnosti).

Sudjelovanje javnosti kao dio postupka procjene utjecaja na okoliš provodi Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja u skladu sa Zakonom o zaštiti okoliša. Međutim, praksa pokazuje da je sudjelovanje javnosti uglavnom fokusirano na "administrativnu usklađenost" i "svedeno na formalnost" kako je objašnjeno u poglavlju 3.3., što je važno za bolje razumijevanje projektnog okruženja i bolje upravljanje rizicima i koristima projekta.

Ukratko, postupci informiranja i savjetovanja s javnošću uključuju sljedeće korake:

- Javnost se putem medija i internetske stranice Ministarstva informira o detaljima objave nacрта plana/dokumenta (gdje je na uvid dostupna tiskana verzija, te datum i vrijeme kada se je može dobiti na uvid). Trajanje javnog uvida je 30 dana.
- Pozivaju se građani/organizacije da pošalju komentare i/ili sudjeluju u javnoj raspravi.

## 3.2. Zahtjevi Europske banke za obnovu i razvoj

Za Europsku banku za obnovu i razvoj (eng. European Bank for Reconstruction and Environment, EBRD), uključivanje dionika je ključan element dobre poslovne prakse i korporativnog građanstva te način za unapređenje kvalitete projekta, u skladu za zahtjevima *Performance Requirement 10: Information Disclosure and Stakeholder Engagement*. Uključivanje dionika mora se prilagoditi svakom klijentu i projektu, "ovisno o rizicima i negativnim utjecajima na pogođene zajednice, specifičnosti sektora i okoliša te stupnju javnog interesa."

PR10 navodi da uključivanje dionika obuhvaća:

1. Identifikacija dionika (pojedinaca i skupina) i njihova analiza.
2. Plan uključivanja dionika.
3. Objavljivanje pravovremenih, relevantnih, razumljivih, dostupnih i primjerenih informacija (bez manipulacije, intervencija, prisile i zastrašivanja).
4. Smisleno savjetovanje i sudjelovanje javnosti.
5. Mehanizam za pritužbe – učinkovit postupak za davanje komentara i pritužbi.
6. Kontinuirana komunikacija („odgovornost za podnošenje izvještaja - informiranje” što podrazumijeva preuzimanje odgovornosti za utjecaje).

Uključivanje dionika mora se organizirati postupno, a očekuje se da počne u najranijoj fazi planiranja projekta, kada su sve opcije još uvijek otvorene, te da se nastavi u kroz cijeli vijek trajanja projekta, u kombinaciji sa zahtjevima *Performance Requirement 1* i *Performance Requirement 2*.

Nositelj projekta mora jasno definirati uloge, odgovornosti i nadležnosti, te odrediti odgovorno osoblje za primjenu i praćenje Plana uključivanja dionika. Iako nije izričito napisano, analiza dionika podrazumijeva identifikaciju ključnih okolišnih i društvenih pitanja (eng. issues) koja su definirali i potaknuli pojedinci i/ili skupine jer odražavaju zabrinutost javnosti te omogućuju investitoru i tijelima vlasti da na odgovarajući način pristupe rješavanju tih problema.

## 4. PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA

Uključivanje dionika je dinamičan, nelinearan proces te podrazumijeva da se pojedinci i skupine moraju adekvatno informirati i smisleno uključiti u razvoj projekta "razmjerno njegovim mogućim utjecajima i stupnjem interesa dionika za projekt". Zbog dinamičkog karaktera uključivanja dionika, Plan se mora redovito ažurirati, a posebice dionici projekta (njihova važnost za projekt i mogući utjecaji nisu jednaki u svim fazama projekta), ključna pitanja od interesa i reputacijski rizici te kanali i alati za komunikaciju.

### 4.1. Ključni ciljevi i strategije

Planom se žele postići sljedeći ključni ciljevi:

- Oblikovanje platforme za kontinuiranu komunikaciju s dionicima (informiranje, dvosmjerna komunikacija i uključivanje)
- Uspostavljanje internih komunikacijskih kanala koji će omogućiti stabilni protok informacija te pravovremenu i učinkovitu koordinaciju
- Uspostavljanje jednostavnih i praktičnih procedura za pravovremenu identifikaciju i rješavanje prigovora, zabrinutosti i komentara različitih skupina javnosti
- Dosljednost i vjerodostojnost u komunikaciji
- Izgradnja i održavanje dobre reputacije za projekt i njegove nositelje

Kako bi se postigli ti ciljevi, koristit će se sljedeće strategije:

- Usmjerenost na plan realizacije projekta, uz zadržavanje otvorenosti i fleksibilnosti kad su u pitanja očekivanja i zabrinutosti pojedinih skupina
- Primjena transparentne i ažurne komunikacije uz potrebnu razinu zaštite poslovnih interesa (odgovarajuća ravnoteža između zahtjeva za transparentnošću i zaštite poslovnih interesa)
- Otvorenost prema zabrinutostima i strahovima ključnih dionika, uključivanje u odlučivanje (kao mjera ublažavanja rizika)
- Usmjerenost na ispunjavanje očekivanja dionika na fer način, uz davanje vjerodostojnih objašnjenja ako ih realno nije moguće ispuniti
- Na zahtjev, odražavanje individualnih konzultacija s objašnjenjem planova projekta.

### 4.2. Dionici projekta Solis

U razvoju projekata izgradnje sunčanih elektrana projekta Solis izdvajaju se sljedeće skupine vezano za njihovu ulogu, interes ili utjecaj (moć utjecaja) prikazane u tablici.

Popis internih i eksternih dionika mora se redovito ažurirati. Dionike je potrebno prioritizirati, što pomaže u procjeni koliko u određenoj fazi projekta treba posvetiti pažnje i vremena pojedincima, skupinama, organizacijama i institucijama na temelju dva čimbenika: njihove razine interesa za projekt i njihove moći da utječu na projekt i njegove ishode.

#### Ranjive skupine

Proces identifikacije dionika ispitaio je postoje li pogođene skupine ljudi koje bi mogle biti ranjivije na trenutne i potencijalne utjecaje Projekta. Tijekom izrade procjene i pripreme ovog SEP-a, analiziralo se hoće li postojati skupine na koje bi ovi projekti mogli drugačije utjecati zbog njihovog spola, dobi, etničke pripadnosti, vjere, fizičkog ili mentalnog invaliditeta ili



drugih atributa. Procjenom je utvrđeno da nema ranjivih skupina na koje projekt dodatno utječe.

Međutim, identificirane su tri skupine ljudi kojima bi mogli biti potrebni različiti kanali komunikacije: i) stariji stanovnici, ii) stanovnici s posebnim medicinskim potrebama (oštećenja vida ili sluha), te iii) stanovnici bez ili s djelomičnim pristupom internetu.

Te, a potencijalno i neke druge, kasnije identificirane skupine, imat će na raspolaganju za korištenje neke od pripadajućih komunikacijskih metoda, kao što je prikazano u tabeli.

<b>Dionici na koje direktno i indirektno utječe razvoj projekata</b>	<b>Dionici koji su direktno ili indirektno uključeni u projekt</b>	<b>Dionici koji mogu utjecati na provedbu projekta</b>
<p>Stanovnici obližnjih naselja i zaselaka (blizu Selca i Pučišća) za SE Gornji Humac i SE Pelegrin</p> <p>Stanovnici grada Benkovca za SE Gradić</p> <p>Starije osobe</p> <p>Djeca osnovnoškolskog i srednjoškolskog uzrasta koja žive u blizini gradilišta cesta ili svakodnevno prolaze pored gradilišta.</p>	<p>4 Encro doo (tvrtka – nositelj projekta)</p> <p>Lumen solis doo</p> <p>Humac doo</p>	<p>Nadležna ministarstva, agencije i regulatori na nacionalnoj razini i razini EU-a:</p> <p>Ministarstvo prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine</p> <p>Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja</p> <p>Ministarstvo poljoprivrede</p> <p>Hrvatska energetska regulatorna agencija</p> <p>Državni inspektorat Republike Hrvatske</p> <p>Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo</p> <p>Hrvatske šume</p> <p>Europska komisija</p>
<p>Stanovnici naselja i zaselaka na mogućim transportnim rutama od trajektnih luka do lokacija</p> <p>Djeca osnovnoškolskog i srednjoškolskog uzrasta koja žive u blizini gradilišta ili svakodnevno prolaze pored gradilišta</p>	<p>4 Encro doo (tvrtka – nositelj projekta)</p> <p>Lumen solis doo</p> <p>Humac doo</p>	<p>HEP-ODS (operator prijenosnog sustava)</p>
<p>Stanovnici dviju općina na otoku Braču (bolja kvaliteta života zbog naknada lokalnoj administraciji, mogućnosti zapošljavanja)</p> <p>Stanovnici grada Benkovca</p>	<p>Zaposlenici i izvođači građevinskih radova-</p> <p>Inero doo – izvođač SE Pelegrin</p> <p>HELB doo – izvođač SE Gornji Humac</p> <p>Siemens Energy ltd. – izvođač SE Gradić</p> <p>Oberhauser Bau - Systeme GmbH-dobavljač nosivih konstrukcija za projekte SE Gornji Humac i SE Pelegrin</p> <p>Dobavljači fotonaponskih modula i opreme</p> <p>Anhui Sanctus Renewable Energy Sales Co., Ltd. ("Seraphim") - dobavljač solarnih modula</p> <p>Huawei Technologies Co. Ltd – dobavljač invertera;</p>	<p>BIOM i druge nevladine udruge na nacionalnoj (Zelena Istra, Zelena akcija, itd.) i lokalnoj razini (EkoZadar, Planinarsko društvo Belveder, itd.)</p>
<p>Ranjive skupine: starije osobe, stanovnici s posebnim medicinskim potrebama te osobe s djelomičnim ili nikakvim pristupom internetu i drugim suvremenim načinima komunikacije – <b>ranjive skupine</b></p>	<p>4 Encro doo</p> <p>Lumen solis doo</p> <p>Humac doo</p>	<p>Ogranci mjesnih zajednica, lokalni mediji i portali</p>
<p>Načelnici i općinski dužnosnici općine Selca i općine Pučišća na otoku Braču</p>	<p>Policija i vatrogasci DVD društva</p>	<p>Župan Zadarske županije, županijska skupština, upravni odjeli</p> <p>Župan Splitsko-dalmatinske županije, županijska skupština, upravni odjeli</p>
<p>Gradonačelnik grada Benkovca, gradsko vijeće, upravna tijela</p>	<p>Međunarodne financijske institucije koje bi mogle financirati projekte</p>	<p>Načelnici općina, upravna tijela</p>

Župan Zadarske županije, županijska skupština, upravni odjeli		Nacionalni mediji (specijalizirani i opće-informativni) lokalni mediji i portali
Župan Splitsko-dalmatinske županije, županijska skupština, upravni odjeli		

Popis internih i eksternih dionika mora se redovito ažurirati. Dionike je potrebno prioritizirati, što pomaže u procjeni koliko u određenoj fazi projekta treba posvetiti pažnje i vremena pojedincima, skupinama, organizacijama i institucijama na temelju dva čimbenika: njihove razine interesa za projekt i njihove moći da utječu na projekt i njegove ishode.

Lokalne dnevne novine, TV postaje, lokalni i regionalni blogovi dobiti će priopćenja sa svim potrebnim informacijama o projektu, kontakt osobi te popratni medijski sadržaj.

### 4.3. Ključne aktivnosti i komunikacija

Aktivnosti su podijeljene u dvije faze: fazu pripreme i fazu provedbe. Pripremna faza uključuje sve aktivnosti koje imaju za cilj osigurati da projekt ima sve komunikacijske elemente (prvenstveno internetsku stranicu kao središnju komunikacijsku platformu), kao temelj za provedbu aktivnosti u fazi izgradnje, probnog rada i redovitog rada. Aktivnosti su podijeljene po skupinama dionika za sve projekte.

Tijekom trajanja Projekta ovaj Plan uključivanja dionika ažurirat će se kako bi pratio napredak Projekta. SEP će se pregledati i po potrebi ažurirati prije početka izgradnje kako bi se obuhvatila sva pitanja koja su se pojavila tijekom konzultacija prije izgradnje. Problemi koji se pojave tijekom procesa izgradnje bit će dokumentirani i na njih će se odgovoriti kroz mehanizme opisane u ovom SEP-u.

Informativne ploče bit će postavljene na ulazu u područje zahvaćeno Projektom i služit će kao medijski alat/kanal za komunikaciju sa stanovnicima. Informacije povezane s mehanizmom za pritužbe također će biti uključene uz podatke za kontakt.

Izvođač će osigurati lokacije prije bilo kakvih građevinskih aktivnosti i osigurati će postavljanje odgovarajućih građevinskih znakova i znakova upozorenja.





**Struktura komunikacijskih kanala**

### 4.3.1. Pripremne aktivnosti

Pripremna faza (travanj – svibanj / lipanj 2023.)		
Ključne aktivnosti	Resursi	Aktivnosti
Internetska stranica projekta	Eksterni	Izbor izvršitelja Izgled i sadržaj internetske stranice, ključne funkcionalnosti ( <i>Content Management System</i> za samostalno uređivanje i ažuriranje sadržaja, obrazaca za davanje mišljenja, primjedbi i komentara) Izbor domene Objava internetske stranice
Brošura – osobna iskaznica projekta i infografika (hrvatska i engleska verzija)	Eksterni	Izbor izvršitelja Koncept i sadržaj brošure Prijelom brošure (prilagodba za objavu na internetskoj stranici)
Prezentacija projekta	Interni i eksterni	Predložak prezentacije (vizualni elementi prezentacije) Koncept i sadržaj prezentacije
Pitanja i odgovori o projektu "Ključne poruke"	Interni i eksterni	Popis svih pitanja o projektu s odgovorima (popis se mora redovito ažurirati) Ključne poruke s ciljem osiguravanja dosljedne komunikacije
Pravila podnošenja žalbi (4 Encro doo, Lumen solis doo, Humac doo) Obrazac za davanje pritužbi Obrazac za davanje pritužbi putem internetske stranice 'Kutija za pritužbe' u lokalnoj zajednici i samoj lokaciji sunčanih elektrana	Interni i eksterni	Politika s ciljem informiranja svih dionika (internih i eksternih) o pristupu nositelja projekta vezano za brzo i učinkovito rješavanje pritužbi Razvoj internih kapaciteta za rješavanje pritužbi Oblikovanje predložka za unosenje pritužbi Objava obrasca za davanje pritužbi na internetskoj stranici

---

## 4.4. Faza implementacije

Lokalna javnost (stanovnici na mogućim transportnim rutama, stanovnici okolnih naselja i zaseoka) bit će pravovremeno obaviješteni o tijeku radova putem lokalnih medija. Po potrebi će se organizirati i druge aktivnosti, poput konzultacijskih događaja. Komunikacija sa stanovnicima tijekom izgradnje uključivat će prikupljanje i analizu pritužbi koje mogu nastati zbog povećanog prometa ili prekida u izgradnji. Obrazac i kratke upute za davanje pritužbi bit će dostupni na internetskoj stranici projekta, u lokalnoj zajednici i na lokacijama sunčanih elektrana. Za vrijeme izgradnje i tijekom kasnijeg rada komunikacija s nadležnim tijelima bit će usmjerena na ispunjavanje zakonskih obaveza vezano za izvještavanje, davanje dodatnih objašnjenja i rješavanje otvorenih pitanja te sudjelovanje na službenih sastancima.

U skladu s obavezama iz Energetskog odobrenja nositelj projekta će redovito izvještavati nadležna tijela (Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja). Također, redovito će pripremati informacije o statusu projekta te okolišnim i društvenim aspektima djelovanja i objavljivati ih minimalno na internetskoj stranici projekta. Dodatno, informacija o početku probnog rada bit će objavljena u lokalnim (i po potrebi nacionalnim medijima), o čemu će biti obaviješteno i Ministarstvo prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine te HEP-ODS. Po potrebi, dodatne informacije bit će objavljene u medijima (lokalnim i nacionalnim) i lokalnoj zajednici. S ciljem obilježavanja službenog početka rada sunčane elektrane moguće je organizirati prigodno događanje.

Za vrijeme redovnog rada, nositelj projekta pratit će njihov utjecaj na lokalne stanovnike, prikupljat će i analizirati pritužbe stanovnika i rješavati ih na odgovarajući način posjećujući lokacije najmanje jednom u 2 tjedna radi kontinuiranog angažmana s lokalnom zajednicom i službenicima.

Nositelj projekta će informirati lokalnu zajednicu i druge dionike o svim fazama razvoja projekta (prvenstveno putem informacija na internetskoj stranici te kroz članke i druge medijske formate u lokalnim ili nacionalnim medijima). Također, organizirat će praćenje medijskih sadržaja, kako bi, u slučaju potrebe, mogla pravovremeno reagirati i demantirati netočne ili nepotpune informacije. U slučaju otvaranju nekog pitanja od interesa, uprava će reagirati u najkraćem mogućem roku.

Voditelj za uključivanje dionika posjetiti će lokalne škole i organizirati edukativne radionice o obnovljivoj energiji za učenike lokalnih osnovnih i srednjih škola, organizirane u suradnji s njihovim predavačima.

U suradnji s turističkom zajednicom Ravni Kotari i turističkom zajednicom otoka Brača na licu mjesta bit će postavljena edukativna informativna ploča koja će sadržavati informacije o flori i fauni, namijenjenoj posjetiteljima koji prate lokalne turističke rute u blizini.

Lokalni poljoprivrednici bit će uključeni u događanja ili sajmove organizirana od strane društva, uključujući i lokalno stanovništvo koje bi moglo sudjelovati u organizaciji i pružanju podrške događanjima tijekom cijelog projekta nastavno na dobru suradnju s lokalnim proizvođačima.

Zainteresiranim NVO-ima na lokalnoj i nacionalnoj razini bit će pravodobno pružene informacije, komunikacija i konzultacije. Drugi mogu uključivati kulturne udruge, udruženja atletskih klubova, kao i poljoprivredne zadruge.



**Pregled aktivnosti po skupinama dionika:**

	Načini komunikacije	Dinamika	Odgovornost
<b>Dionici na koje direktno i indirektno utječe razvoj</b>			
Stanovnici naselja i zaselaka na mogućim transportnim rutama od trajektnih luka do lokacija	Internetska stranica Lokalni mediji i portali Pomoć na cesti - HAK ( <a href="http://www.hak.hr">www.hak.hr</a> )	Prije početka radova (najave radova) i za vrijeme radova (transporta) – informacije o prijevozu tereta	Nositelj projekta (menadžment) Zvonimir Meštrović Stručnjak za uključivanje dionika: Rujana Lukač
<b>Ranjive skupine</b>			
Stariji stanovnici, stanovnici s posebnim medicinskim potrebama, te stanovnici bez ili s djelomičnim pristupom internetu, sputavajući ih u dobivanju potpunih informacija i prenošenju povratnih informacija	Lokalni mediji (novine i radio) Ogranci mjesnih zajednica Javna događanja	Prije i za vrijeme izgradnje te tijekom redovnog rada	Nositelj projekta (menadžment) Projektjni menadžer
<b>Organizacijski dionici</b>			
Zaposlenici	E-pošta Sastanci Događaji Izvještaji	Kontinuirano, u svim fazama	Nositelj projekta (menadžment) Projektjni menadžer
Građevinske tvrtke, dobavljači solarnih panela i opreme	U skladu s ugovornim obvezama	Prije početka radova, za vrijeme radova i tijekom redovnog rada	Projektjni menadžer
<b>Operator prijenosnog sustava</b>			
HEP-ODS	E-pošta Sastanci Razmjena dokumenata i službena korespondencija o projektu	Po potrebi, ali svakako prije probnog rada i tijekom cijelog trajanja projekta	Nositelj projekta (menadžment) Projektjni menadžer
<b>Administrativni dionici</b>			
Upravni odjel za graditeljstvo i prostorno uređenje, ispostava Supetar, Splitsko-dalmatinska županija	Službena korespondencija, obavijesti, sastanci po potrebi	U skladu sa zahtjevima upravnih postupaka, prije probnog rada i uporabne dozvole	Nositelj projekta (menadžment) Projektjni menadžer
Upravni odjel za prostorno uređenje, zaštitu okoliša i komunalne poslove, Ispostava Benkovac, Otok Brač	Predaja izvještaja o praćenju okoliša – razmjena informacija, dokumenata I službene korespondencije o projektu	Nakon završetka radova na izgradnji i tijekom cijelog trajanja projekta	Nositelj projekta, projektjni menadžment Stručnjak za zaštitu okoliša 'Stručnjak za uključivanje dionika'

Ministarstvo poljoprivrede	Razmjena dokumenata i službena korespondencija o projektu Predaja ugovora o zakupu zemljišta	Prije i nakon radova na izgradnji	Nositelj projekta, projektni menadžment
Državni inspektorat	Konzultativni sastanci Razmjena informacija i dokumenata i propisanih mjerenja	Tijekom cijelog trajanja projekta, u skladu sa zakonskim zahtjevima, prema potrebi	Nositelj projekta, projektni menadžment
Lokalna tijela vlasti – Grad Benkovac Općina Selce Općina Pučišća Turistička zajednica Ravni Kotari	Konzultativni sastanci Razmjena informacija i dokumenata Službena korespondencija o projektu	Stalna komunikacija, u okviru i izvan propisanih zahtjeva (dobivanje i očuvanje 'dozvole društva na rad' u skladu s EBRDovim zahtjevom za smisljeno uključivanje dionika)	Projektni menadžer i/ili 'stručnjak za uključivanje dionika'
Hrvatske šume	Razmjena dokumenata i e-mailova, Službena korespondencija o projektu	Prije i tijekom radova na izgradnji	Project Manager
Županijska uprava za ceste Zadarske županije	Razmjena dokumenata i e-mailova, Službena korespondencija o projektu	Tijekom faze pripreme za transport i tijekom transportnih radova - isporuka solarnih panela	Project Manager
Policija	Konzultativni sastanci – razmjena informacija i dokumenata	Tijekom radova na izgradnji i transporta na gradilištu.	Project Manager
Vatrogasna postrojba	Konzultativni sastanci – razmjena informacija i dokumenata	Kontinuirana komunikacija s lokalnim vatrogasnim postrojbama u svim fazama na samom gradilištu	Project Manager ili 'stručnjak za uključivanje dionika'

---

## 5. RESURSI I ODGOVORNOSTI

Nositelj projekta je nositelj cjelokupne odgovornosti za uključivanje dionika. Stručnjak za uključivanje dionika imenovan je s ciljem potpune posvećenosti i predanosti ovim važnim temama.

Stručnjak za uključivanje dionika odgovoran je za primjenu i ažuriranje postojećeg Plana uključivanja dionika, komunikaciju s dionicima i projektnim timom (vezano uz rasporede, tehnička i administrativna pitanja) te proceduru za podnošenje pritužbi.

Odgovornosti stručnjaka za uključivanje dionika konkretnije su opisane u nastavku:

- Izrada politika uključivanja dionika i podnošenja pritužbi, te izrada predložaka za podnošenje pritužbi
- Vođenje i redovito ažuriranje baze zaprimljenih pritužbi
- Izrada mini planova uključivanja dionika za svaku fazu projekta te ažuriranje informacija o dionicima, kanalima i načinima komunikacije, aktivnostima i rokovima za njihovo provođenje
- Praćenje i identifikaciju potreba i očekivanja lokalne zajednice, evaluacija potreba i očekivanja te davanje prijedloga kako ispuniti razumna očekivanja i potrebe
- Izrada Plana ulaganja u zajednicu za uspješno upravljanje pojedinim potrebama zajednice, osim izravnih doprinosa (plaćanja u gradske proračune u skladu sa zakonskim obvezama)
- Kontinuirano izvještavanje menadžmenta o rezultatima evaluacije pritužbi i davanje prijedloga za daljnje potrebne aktivnosti
- Redovito ažuriranje Plana uključivanja dionika
- Izrada godišnjih ekoloških i društvenih izvještaja o ekološkim, društvenim, zdravstvenim i sigurnosnim učincima te statusu pritužbi i radnjama poduzetim za njihovo ublažavanje

Ostale odgovornosti mogu obuhvaćati:

- Izradu koncepta i sadržaja internetske stranice te njezino redovito ažuriranje aktivnostima, medijskim sadržajima i nadolazećim događanjima organiziranim u okolici Benkovca, te na otoku Braču
- Upravljanje društvenim mrežama uključujući Instagram profil ili Youtube kanal
- Izradu koncepta i sadržaja brošure
- Pripremu video materijala za internet stranicu i njezino javno i online prikazivanje na društvenim mrežama i ostalim medijskim platformama
- Pripremu prezentacija projekta i njihovo ažuriranje
- Pripremu liste pitanja i odgovora i njezino ažuriranje
- Kontinuirane odnose s medijima i praćenje medijskih sadržaja

---

## 6. MEHANIZAM ZA PODNOŠENJE PRITUŽBI

### 6.1. Upoznavanje s mehanizmom

Prema [Smjernicama EBRD-a za upravljanje pritužbama](#) „klijent mora postati svjestan zabrinutosti dionika i na njih pravodobno odgovoriti. U tu svrhu, klijent će uspostaviti mehanizam za žalbe, proces ili procedure za primanje i rješavanje pritužbi i zabrinutosti dionika u vezi s njihovim utjecajima na okoliš i društvo.

Žalba može biti pritužba, zabrinutost, pitanje, sugestija ili drugi komentar o projektu i načinu njegove provedbe. Primanje i obrada pritužbi vrijedan je alat za prepoznavanje problema i njihovo rješavanje te sprječavanje problema i sukoba.

Mehanizam za žalbe namijenjen je primanju, bilježenju, istraživanju zahtjeva, pritužbi i pitanja o projektu te podnošenju odgovora na njih. Osmišljen je kako bi svim zainteresiranim dionicima omogućio da podnesu svoje pritužbe na projekt.

Pritužba može biti u obliku posebne pritužbe o utjecajima, šteti ili šteti uzrokovanoj projektom. Slično tome, pritužba se može odnositi na zabrinutost u vezi s pristupom procesu uključivanja dionika ili u vezi s načinom na koji su komentari obrađeni. Pritužbe također mogu biti povezane s projektnim aktivnostima ili uočenim incidentima ili utjecajima.

Mehanizam prigovora mora biti prilagođen rizicima i mogućim negativnim utjecajima projekta.

Ako se učinkovito provodi i kontinuirano poboljšava, žalbeni mehanizam je alternativa rješavanju sporova.

No, ako dionik nije zadovoljan načinom na koji je njegova pritužba riješena, uvijek se može žaliti nadležnim tijelima i/ili pokrenuti postupak pred sudom.

Kao što je navedeno u Smjernicama, iskustvo pokazuje da se značajan broj pritužbi temelji na nesporazumima te da se takve pritužbe mogu izbjeći ili minimizirati dosljednim uključivanjem zaposlenika i zajednice. Uključivanje također pomaže da se zabrinutost pojedinca zajednice ili zaposlenika ne pretvori u pritužbu.

Stručnjak za uključenje dionika službeno će potvrditi primitak pritužbe u roku od 24 sata, ali ne kasnije od 36 sati. Ako je pritužba primljena poštom ili u poštanski pretinac općine, potvrda primitka bit će poslana poštom ili poštom. Ako je pritužba zaprimljena usmeno, telefonski ili u razgovoru, zatražit će se podaci za kontakt, a potvrda primitka bit će poslana željenim sredstvom komunikacije. Ako pritužba (zabrinutost) nije ispravno shvaćena, bit će zatražene dodatne informacije i/ili pojašnjenje.

Stručnjak za uključenje dionika procijenit će i odrediti prioritete pritužbi (zabrinutosti) te ozbiljne pritužbe (zabrinutosti) odmah iznijeti upravi. Sve pritužbe moraju se adekvatno razmotriti, istražiti i odgovoriti u roku od najviše 30 dana, po mogućnosti mnogo ranije.

Stručnjak za uključenje dionika redovito će (tromjesečno ili dva puta godišnje) ocjenjivati primljene pritužbe i daljnje radnje (naučene lekcije), te godišnje predlagati točke za poboljšanje.



---

## 6.2. Podnošenje pritužbi

Za podnošenje pritužbi potrebno je ispuniti obrazac za pritužbe. Isti bi trebao biti dostupan u tiskanoj formi u nadležnim lokalnim jedinicama (mjesnim zajednicama, općinama i područnim uredima), kao i u elektroničkom obliku na web stranici projekta.

Međutim, druga pisana pisma, e-pošta, tekstualne poruke i telefonski pozivi također mogu biti korišteni za potrebe podnošenja pritužbi, na način kao što je opisano u nastavku. Dionici će moći podnijeti pritužbu u vezi s projektom, u bilo koje vrijeme i besplatno, koristeći jedan ili nekoliko sljedećih načina:

- Putem elektroničkog obrasca za pritužbe na web stranici projekta: [www.encro.hr](http://www.encro.hr)
- Podnošenjem pisane ili usmene pritužbe tijekom javnog skupa
- Predajom ili slanjem pismene pritužbe na  
Stručnjaka za uključivanje dionika;  
gđa Rujana Lukač; rlukac@encro.hr
- Pozivom na broj - ured u Zagrebu: + 385 (0) 1 4693040

---

# OBRAZAC PRITUŽBI

*Tiskana forma*

Ime:
Prezime:
Email adresa:
Broj telefona / mobitel:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Suglasan/na sam da se osobni podaci navedeni u ovom obrascu koriste u svrhu podnošenja i obrade moje pritužbe</li><li>• Želim ostati anonimna/na</li></ul>
<b>Opis incidenta/pritužbe/problema</b>
Što se dogodilo?
Kada se dogodilo?
Gdje se dogodilo?

---

Tko su sudionici?

Je li bilo neposredne štete?

Može li to dovesti do ozbiljnog utjecaja na ljude i prirodu?

Koje su/mogu biti moguće posljedice?

Što bi trebalo poduzeti da se pritužba/problem riješi?

Datum

\_\_\_\_\_

Potpis

\_\_\_\_\_