

Republika Hrvatska

Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije

PROJEKT INTEGRIRANIH USLUGA ZEMLJIŠNE ADMINISTRACIJE I PRAVOSUĐA

PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA NA POTPROJEKTU

Projektiranje faze II pravosudnog kompleksa “Trg pravde u Zagrebu”

Svibanj 2026

Sadržaj

1. Uvod.....	3
2. Opis projekta.....	3
3. Opis potprojekta	4
4. Ciljevi Plana uključivanja dionika	5
5. Načela PUD-a	6
6. Identifikacija i analiza dionika	6
6.1. Pogođene strane	7
6.2. Druge zainteresirane strane.....	7
6.3. Ranjive skupine	8
7. Ključni sadržaj poruka	12
8. Ključni rizici i mjere ublažavanja	13
9. Sažetak dosadašnjih aktivnosti uključivanja dionika i strategije objavljivanja informacija	14
10. Uključivanje dionika - Akcijski plan	16
11. Praćenje i izvješćivanje.....	32
12. Mehanizam rješavanja žalbi.....	32

1. Uvod

Ovim se Planom uključivanja dionika (PUD) utvrđuje pristup identifikaciji dionika, njihovom uključivanju i komunikaciji tijekom procesa izrade projektne dokumentacije za Fazu II Pravosudnog kompleksa „Pravosudni trg u Zagrebu“. PUD se izrađuje u okviru Projekta integriranih usluga zemljišne administracije i pravosuđa koji se provodi uz potporu Međunarodne banke za obnovu i razvoj (IBRD) (u daljnjem tekstu: Svjetska banka) u skladu s Okolišnim i društvenim standardom Svjetske banke br. 10 (ESS10): Uključivanje dionika i objava informacija, kojim se od zajmoprimca zahtijeva osiguravanje smislenog, pristupačnog, uključivog i kontinuiranog uključivanja svih strana na koje utječe projekt.

Ovaj PUD je izradila Jedinica za provedbu projekta (JPP) pri Ministarstvu pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (MPUDT) te će se, prema potrebi, revidirati i ažurirati tijekom provedbe projekta.

2. Opis projekta

Svjetska banka pruža potporu Ministarstvu pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (MPUDT) i Državnoj geodetskoj upravi (DGU) u provedbi Projekta integriranih usluga zemljišne administracije i pravosuđa (Projekt IUZAP). Cilj projekta je: (i) unaprijediti funkcionalnu integraciju hrvatskog zemljišnoknjižnog sustava i pravosudnih institucija i (ii) unaprijediti usluge za građane.

Aktivnosti na projektu IUZAP-a su kako slijedi:

Komponenta A. Integrirane digitalne zemljišnoknjižne i sudske usluge financirat će aktivnosti koje će podržati digitalizaciju i integraciju zemljišnoknjižnih sudskih podataka i usluga. Nastavit će se s digitalizacijom papirnatih zemljišnoknjižnih i sudskih spisa kako bi bili otporniji na katastrofe te kako bi se mogli lakše dijeliti putem Zajedničkog informacijskog sustava (ZIS) i drugih internetskih sustava.

Komponenta B: Integrirane digitalne usluge državnih registara i geoprostornih podataka podržavat će bolje geoprostorne podatke. Podaci iz oko dvije trećine županija u Hrvatskoj još uvijek nisu uključeni u katastar infrastrukture. Prikupljanje, upravljanje i održavanje podataka o izgrađenoj infrastrukturi potpomaže planiranje korištenja zemljišta.

Komponenta C: Daljnja digitalna integracija zemljišnih knjiga i katastra uključuje unaprjeđenja ZIS-a i sustava One Stop Shop (OSS) kao što su: (i) poboljšana kvaliteta podataka i održavanje, (ii) bilježenje cijena nekretnina, (iii) pojednostavljivanje mrežnog pristupa zemljišnim knjigama, (iv) nadogradnja mobilnih aplikacija (Moje nekretnine), (v) pojednostavljenje postupka upisa prava građenja, (vi) daljnja digitalizacija katastarskih procesa i (vii) proširenje pristupa ZIS-u na odvjetnike.

Component D: Komponenta D: Infrastruktura integriranih sudova, zemljišnoknjižnih ureda (ZKU) i katastarskih ureda podržat će izgradnju i renovaciju (i/ili obnovu) sudske, zemljišnoknjižne i katastarske infrastrukture u skladu s međunarodnim standardima i standardima EU-a kako bi se omogućilo bolje pružanje usluga. Ovom će se komponentom podržati građevinske radove (izgradnju nove integrirane infrastrukture i renoviranje postojeće) i aktivnosti vezane uz projektiranje kako bi se podržale integrirane usluge katastra, zemljišnoknjižnih ureda i sudova. Ovom će se komponentom podržati projektiranje i izgradnja nove integrirane infrastrukture u područjima koja uključuju Novsku i Bjelovar, projektiranje i renoviranje/obnovu u Vinkovcima i Općinskom građanskom sudu u Zagrebu (OGS)- Faza II. Osim toga, ovom će se komponentom financirati projektiranje Trga pravde u Zagrebu- faza II, Rijeci i Velikoj Gorici. Ovom će se komponentom također podržati uvođenje novih IKT kablova za bolje digitalne usluge u trideset KU te manje prilagodne područnih ureda u Zagrebu.

Komponenta E: Izgradnja institucionalnih kapaciteta, analiza politike i upravljanje projektom podržat će rad Jedinice za provedbu projekta (JPP) i aktivnosti praćenja i evaluacije (M&E). Također će financirati programe izgradnje kapaciteta i provedbu kampanja podizanja svijesti javnosti i anketa o zadovoljstvu građana. Programi izgradnje kapaciteta koji će se financirati putem komponente E uključivat će teme kao što su (i) zakoni o katastru i zemljišnim knjigama; (ii) pojedinačno usklađivanje katastarskih i zemljišnoknjižnih podataka; (iii) obnova katastra; (iv) zajednički katastarski i zemljišnoknjižni postupci; (v) korištenje e-usluga MPUDT i DGU od strane javnih i profesionalnih korisnika; i (vi) obuka uprave.

3. Opis potprojekta

Projekt Trga Pravde u Zagrebu za cilj ima unaprijediti pristup pravosuđu te povećati učinkovitost postupaka na trgovačkom i upravnom sudu. Riječ je o velikom infrastrukturnom projektu u pravosuđu u Republici Hrvatskoj. U sklopu projekta je predviđeno premještanje glavnih pravosudnih tijela koja trenutačno funkcioniraju u Zagrebu na jednu lokaciju omeđenu Ilicom, Prilazom baruna Filipovića, Selskom i Cankarevom ulicom s ciljem unaprjeđenja funkcionalnosti i učinkovitosti pravosuđa. Lokacija zahvata nalazi se na katastarskoj čestici br. 3149/1, k.o. Črnomerec i u vlasništvu je Republike Hrvatske. Odabrana lokacija omogućuje izgradnju velikog kompleksa koji može obuhvatiti sve potrebne sadržaje i istodobno osigurati dobru prometnu povezanost s javnim prijevozom i osobnim vozilima. Na taj način pravosudne institucije na ovoj lokaciji postaju lako fizički dostupne građanima.

Pravosudni trg Zagreb nalazi se u potpuno urbaniziranom i dobro prometno povezanom dijelu Zagreba, omeđen glavnim gradskim prometnicama i okružen prostorima stambene i mješovite namjene. Utjecaj će primarno osjetiti svakodnevni korisnici budućeg pravosudnog kompleksa, a sveobuhvatniji se učinci odnose na lokalno stanovništvo, gradski promet, korisnike javnog prijevoza i gradske službe. S obzirom na urbani karakter lokacije, glavni utjecaji tijekom izvođenja radova odnose se na buku, pristup lokaciji i odvijanje prometa.

Natječaj za izradu idejnog urbanističko-arhitektonskog rješenja kompleksa Pravosudnog trga na lokaciji Selska 2 u Zagrebu raspisan je 2007. godine. Pobjedničko rješenje arhitekata Mrkovića, Škopca i Bušnje postavilo je urbanističko-arhitektonske osnove za izradu projektne dokumentacije za izgradnju pravosudnih zgrada i uređenje okolnog prostora.

Kompleks Pravosudnog trga u Zagrebu sastoji se od četiri nadzemna volumena (južne, sjeverne, istočne i zapadne zgrade) i podzemnih etaža, a zamišljen je kao jedinstvena građevinska cjelina koja će se graditi u etapama i fazama.

Etape i faze izgradnje kompletne kompleksne strukture uključuju:

Etapa 1 – srednjenaponski (SN) kabelski vod i pripadajuća transformatorska stanica;

Etapa 2 – Izgradnja nove građevinske cjeline kompleksa Trga pravde koja se sastoji od više faza, pri čemu je Faza II obuhvaćena ovim Planom uključivanja dionika (PUD).

U okviru provedbe Faze I ishođena je lokacijska dozvola za cijeli novi kompleks. U sklopu Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021. – 2026. odobreno je financiranje Faze I Etape 2 kompleksa Trga pravde u Zagrebu u okviru komponente C2.5 „Moderno pravosuđe spremno za buduće izazove”. U okviru Faze I započeli su radovi na izgradnji podzemnih etaža i prve nadzemne (južne) zgrade, a završetak se očekuje do kraja 2026. godine. U novim prostorima planiran je smještaj Trgovačkog suda, Visokog trgovačkog suda, Upravnog suda, Visokog upravnog suda, Pravosudne akademije i Centra za mirenje. Osim navedenih pravosudnih institucija, kompleks će obuhvaćati podzemnu garažu (namijenjenu cijelom kompleksu Trga

pravde), zajedničke tehničke prostore, pravosudne arhive kao i sadržaje dostupne zaposlenicima i građanima (poput bistroa, knjižare/papirnice, kafića i slično).

Ovim PUD-om obuhvaćena je Faza II Etapa 2 koja uključuje projektiranje preostala tri nadzemna volumena i pripadajućih podzemnih prostora, kao i uređenje vanjskog prostora. Konkretnije, on obuhvaća:

- Istočna zgrada – bruto površina oko 12110,61 m²
- Sjeverna zgrada – bruto površina oko 10162,67 m²
- Zapadna zgrada – bruto površina oko 14087,52 m²

U okviru svojih obveza u Fazi II, Projektant analizira i definira realan i operativno izvediv raspored pravosudnih tijela unutar zgrada obuhvaćenih ovom fazom. Iako cjelokupni koncept Trga pravde predviđa objedinjavanje ključnih pravosudnih institucija unutar kompleksa, konačan raspored pojedinih sudova i povezanih institucija u zgradama Faze II utvrđuje se na temelju funkcionalnih zahtjeva, prostornih standarda, organizacije radnih procesa, sigurnosnih zahtjeva, očekivanog opterećenja predmetima i dugoročnih institucionalnih potreba. Sukladno tome, aktivnosti uključivanja dionika predviđene ovim PUD-om imaju važnu ulogu u oblikovanju prijedloga institucionalnog rasporeda i funkcionalne organizacije zgrada Faze II. Posebice doprinose donošenju odluka koje se odnose na raspored pravosudnih tijela, organizaciju internih komunikacija i sigurnosnih zona, pristupačnost usluga te integraciju kompleksa u okolni urbani prostor.

Slika: Karta lokacije



4. Ciljevi Plana uključivanja dionika

- Osigurati da ključni dionici aktivno podupiru rezultate podprojekta kako bi se potaknula suradnja i povećala vjerojatnost uspješne provedbe kroz njihovo sudjelovanje.
- Započeti savjetovanje i komunikaciju s javnošću u ranoj fazi planiranja podprojekta kako bi se prikupile početne povratne informacije sudionika i potencijalno pogođenih osoba te omogućile pravodobne intervencije i, prema potrebi, izmjene projektnog rješenja.

- Smanjiti okolišne i društvene rizike koji mogu negativno utjecati na ili ugroziti provedbu podprojekta i njegovih aktivnosti, uključujući, ali ne ograničavajući se na unaprjeđenje pristupačnosti i učinkovitosti sudske infrastrukture te proširenje korištenja elektroničkih usluga u pravosudnom sektoru kroz proaktivno prepoznavanje rizika i zabrinutosti dionika i sprječavanje ili ublažavanje tih rizika putem transparentnih i fleksibilnih komunikacijskih kanala.
- Provesti rana savjetovanja sa stručnjacima iz područja socijalne skrbi, psihologije, zaštite kulturne baštine i drugih relevantnih područja kako bi se osigurala dugoročna održivost potprojekta te unaprijedila njegova kvaliteta i provedivost.
- Pružiti smjernice za uključivanje dionika.
- Identificirati ključne dionike na koje potprojekt i njegove aktivnosti utječu i/ili koji mogu utjecati na potprojekt i njegove aktivnosti.
- Utvrditi najučinkovitije metode, vrijeme i načine za dijeljenje informacija o potprojektu te osigurati redovito, dostupno, transparentno i primjereno savjetovanje.
- Razviti proces uključivanja dionika koji će omogućiti utjecaj na planiranje, projektiranje i provedbu potprojekta uspostavom strukturiranih kanala za kontinuirano prikupljanje povratnih informacija od svih korisnika i partnera potprojekta (pravosudnih službenika, korisnika sudova, korisnika sudova koji su osobe s invaliditetom i dr.).
- Uspostaviti formalne mehanizme za podnošenje i rješavanje pritužbi.
- Definirati uloge i odgovornosti za provedbu PUD-a.
- Definirati mjere izvješćivanja i praćenja radi osiguravanja učinkovitosti PUD-a te njegove periodične revizije na temelju dobivenih nalaza.

5. Načela PUD-a

Smisleno uključivanje dionika u okviru ovog PUD-a temelji se na sljedećim načelima:

- Prepoznati da su dionici ključni partneri u projektiranju i provedbi podprojekta, a ne samo njegovi „korisnici“.
- Temeljiti komunikaciju na dvosmjernoj razmjeni informacija koja nadilazi pristup usmjeren isključivo na odnose s javnošću ili jednostrano informiranje.
- Primjenjivati transparentne, fleksibilne i dostupne načine uključivanja koji omogućuju informirano sudjelovanje različitih skupina dionika, neovisno o njihovim mogućnostima i kapacitetima.
- Temeljiti uključivanje dionika na strukturiranom procesu (a ne na jednokratnom događaju), koji im omogućuje da se informiraju, obrade i analiziraju informacije, daju povratne informacije te budu obaviješteni o tome jesu li i na koji način njihove povratne informacije uzete u obzir.

6. Identifikacija i analiza dionika

Za potrebe učinkovitog i ciljano usmjerenog uključivanja tijekom faze projektiranja Faze II kompleksa Trga pravde u Zagrebu, dionici su razvrstani u sljedeće kategorije:

- **Pogođene strane** – osobe, skupine i drugi subjekti na koje utječe projekt koji su pod izravnim utjecajem (stvarno ili potencijalno) projekta i/ili su identificirani kao najosjetljiviji na promjene povezane s projektom i oni koji trebaju usko surađivati u utvrđivanju utjecaja i značaja te donošenju odluka o mjerama ublažavanja i upravljanja. Poseban naglasak stavlja se na

funkcionalnu organizaciju, raspored pravosudnih tijela, pristupačnost, radne procese i uvjete rada u budućim prostorima;

- **Druge zainteresirane strane** – pojedinci/skupine/subjekti na koje Projekt možda neće izravno utjecati, ali smatraju ili uočavaju da su njihovi interesi pod utjecajem projekta i/ili oni koji bi na neki način mogli utjecati na projekt i proces njegove provedbe; i
- **Ranjive skupine** – osobe na koje bi projekt mogao nerazmjerno utjecati ili čiji bi položaj mogao biti nepovoljniji u usporedbi s bilo kojom drugom skupinom zbog njihovog ranjivog statusa, a koje mogu zahtijevati posebne napore kod uključivanje kako bi se osigurala njihova jednaka zastupljenost u savjetovanjima i procesu donošenja odluka povezanih s projektom.

6.1. Pogođene strane

Pogođene strane u fazi projektiranja prvenstveno su osobe na čiji će svakodnevni rad, operativnu učinkovitost, sigurnost i pristup pravosuđu utjecati projektna rješenja:

- Zaposlenici pravosudnih tijela: rukovodeće osoblje (predsjednici sudova, čelnici državnih odvjetništava), suci, sudski savjetnici, sudski službenici i ostali zaposlenici sudova (npr. zaposlenici sudskih pisarnica, tajnici, tehničko osoblje, osoblje za održavanje i čišćenje), državni odvjetnici, zamjenici državnih odvjetnika i ostali zaposlenici državnih odvjetništava te službenici pravosudne policije.
- Vanjski korisnici: građani i pravni subjekti koji koriste usluge pravosudnih tijela koja se nalaze na odabranim zgradama, odvjetnici i odvjetnička komora. Oni imaju uvid u pristupačnost, učinkovitost i korisničko iskustvo. Korisnici pravosudnih usluga mogu biti i ranjive skupine poput žrtava, svjedoka, maloljetnika ili osoba s invaliditetom.
- Stanovnici susjednih zgrada, kao relevantni dionici tijekom faze projektiranja i kasnijih faza projekta. Na njih mogu utjecati radovi tijekom izgradnje (npr. prašina, buka i poremećaji u prometu).

6.2. Druge zainteresirane strane

- Dionici iz područja urbanog razvoja i infrastrukture (Grad Zagreb – promet, prostorno planiranje, komunalna infrastruktura) koji su relevantni za pitanja vezana uz pristupačnost, mobilnost, parkiranje i uklapanje kompleksa u urbano okruženje.
- Nacionalni i lokalni mediji koji prate područje u nadležnosti pravosudnih tijela smještenih u obuhvaćenim zgradama (Grad Zagreb i Zagrebačka županija)
- Stručne udruge, osobito one koje djeluju u području pružanja podrške, psihološke pomoći, zdravlja i dobrobiti žrtava i svjedoka.
- Komora arhitekata.

Sljedeći se interni dionici također mogu svrstati u kategoriju „ostalih zainteresiranih strana“:

- MPUDT, kao provedbeno tijelo odgovorno za osiguravanje usklađenosti s ciljevima javnih politika, zahtjevima Okolišnog i društvenog okvira Svjetske banke (ESF) te dugoročnom operativnom održivošću projekta.

- Dionici relevantni za sljedeće faze provedbe podprojekta (npr. projektanti, izvođači radova, stručni nadzor i stručnjaci zaštite na radu).

6.3. Ranjive skupine

Jedan od ciljeva podprojekta jest unaprijediti pristup pravosuđu i povećati učinkovitost sudskih postupaka. Time će se poboljšati uvjeti rada pravosudnih tijela i ukupno iskustvo korisnika sudova. Projektiranje sudske zgrade mora biti usklađeno s najvišim međunarodnim standardima za pravosudnu infrastrukturu te će stoga imati pozitivne učinke na kvalitetu pravosudnih usluga koje se pružaju u pravosudnim zgradama, iako je opseg aktivnosti ograničen na fizičku infrastrukturu i ne obuhvaća druge aspekte pružanja pravosudnih usluga.

Projektiranje kompleksa Trga pravde može imati izravan utjecaj na **ravnopravan pristup pravosuđu** zbog čega je važno uzeti u obzir potrebe ranjivih skupina.

Sukladno navedenom, koristi od podprojekta imat će građani Republike Hrvatske koji žive na području gradova i općina u nadležnosti pravosudnih tijela (sudova i, prema potrebi, državnih odvjetništava) koja će biti smještena u projektiranim pravosudnim objektima, neovisno o njihovoj rasi ili etničkoj pripadnosti, odnosno boji kože, spolu, jeziku, vjeri, političkom ili drugom uvjerenju, nacionalnom ili socijalnom podrijetlu, imovinskom stanju, članstvu u sindikatu, obrazovanju, društvenom položaju, bračnom ili obiteljskom statusu, dobi, zdravstvenom stanju, invaliditetu, genetskom nasljeđu, rodnom identitetu, izražavanju ili spolnoj orijentaciji, a sve u skladu sa Zakonom o suzbijanju diskriminacije (NN 85/08, 112/12).

Najrelevantnije ranjive skupine za potrebe ovog podprojekta su:

- Osobe s invaliditetom i smanjene pokretljivosti koje će imati koristi od projektiranja i izgradnje pravosudnih objekata jer će se glavni projekt (a posljedično i radovi) izraditi u skladu s Tehničkim propisom o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti (NN 12/2023) kojim se propisuju uvjeti i način osiguravanja nesmetanog pristupa, kretanja, boravka i rada osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti. U tom smislu, osobom s invaliditetom smatra se osoba koja ima dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja, u međudjelovanju s različitim preprekama, mogu otežati njezino puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugim osobama. Osoba smanjene pokretljivosti je osoba koja ima privremene ili trajne poteškoće u kretanju zbog invaliditeta, životne dobi, trudnoće ili drugih razloga.
- Žrtve i svjedoci (osobito žene i djeca)¹ imat će koristi od nastojanja podprojekta da se projektiranje pravosudnih objekata usmjeri prema međunarodnim standardima pružanja usluga koji

¹ U Republici Hrvatskoj podrška žrtvama i svjedocima pruža se kroz koordinirani sustav općih i specijaliziranih usluga koje pružaju državne institucije i organizacije civilnoga društva. Opća podrška dostupna je žrtvama svih kaznenih djela i osigurana je na cijelom državnom području kroz suradnju tijela javne vlasti i nevladinih organizacija. Na središnjoj razini, Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije, putem svoje Službe za podršku žrtvama i svjedocima, koordinira i dalje razvija sustav, istodobno pružajući i izravne mjere podrške, uključujući informiranje, pomoć u međunarodnoj pravnoj suradnji te obradu zahtjeva za novčanu naknadu. Na operativnoj razini, posebni

omogućuju bolji rad sudova i bolje korisničko iskustvo. To, između ostaloga, uključuje: projektiranje pristupa korisnika i javnih prostora uz odvojene komunikacijske putove (osobito odvojeno od okrivljenika), projektiranje sigurnih prostora za čekanje namijenjenih žrtvama i svjedocima, projektna rješenja koja štite privatnost i dostojanstvo sudionika sudskih postupaka, uključiv pristup projektiranju koji uzima u obzir rodnu perspektivu te primjenu sigurnosnih standarda i procedura za unutarnje i vanjske prostore, kao i korištenje odgovarajuće sigurnosne opreme prema potrebi.

- Žrtve ili svjedoci mogu biti i žene i muškarci, no unutar ove ranjive skupine posebnu pozornost je potrebno posvetiti ženama koje su nerazmjerno češće žrtve rodno uvjetovanog nasilja i s njime povezanih kaznenih djela. Projektna rješenja moraju biti prilagođena djeci i maloljetnicima uključenima u sudske postupke jer su im potrebni prostori prilagođeni njihovoj dobi i psihološkim potrebama. Nadalje, starije osobe, korisnici slabijeg imovinskog stanja i pripadnici nacionalnih manjina mogu se suočavati s preprekama u korištenju pravosudnih usluga i pristupu informacijama. Potreba za dodatnim ciljanim uključivanjem radi odgovora na specifične potrebe navedenih ranjivih skupina procijenit će se kroz savjetovanja s relevantnim organizacijama civilnog društva i/ili odjelima za podršku žrtvama i svjedocima pri sudovima.

Tablica: Popis dionika

Dionik	Što je u pitanju / priroda interesa	Interes	Utjecaj	Područja za koja se traže povratne informacije
Rukovoditelji pravosudnih tijela (predsjednici sudova, čelnici državnih odvjetništava)	Odgovorni za institucionalnu organizaciju; zainteresirani za učinkovit raspored institucija, funkcionalno poslovanje i unapređenje pružanja usluga	Visoki	Visoki	Raspored pravosudnih tijela unutar zgrada; funkcionalna organizacija prostora; organizacija radnih procesa; buduće potrebe u pogledu kapaciteta
Pravosudni zaposlenici (suci, sudski savjetnici, sudski službenici, ostali zaposlenici sudova, zaposlenici državnih odvjetništava, osoblje)	Svakodnevni korisnici pravosudnih objekata; zainteresirani za bolje uvjete rada, učinkovitije radne procese i	Visoki	Visoki	Interni radni procesi i komunikacijski tokovi; raspored ureda i prostora za pružanje usluga; postupanje s dokumentacijom;

odjeli za podršku žrtvama i svjedocima ustrojeni pri županijskim sudovima pružaju emocionalnu i praktičnu pomoć prije, tijekom i nakon sudske postupke, uključujući informiranje o pravima, vođenje kroz postupak te osiguravanje sigurnog čekanja (boravka u zaštićenim prostorijama). U područjima u kojima ne postoje odjeli pri sudovima, podrška se osigurava putem Mreže podrške i suradnje za žrtve i svjedoke, koja okuplja organizacije civilnoga društva diljem zemlje. Dodatna podrška dostupna je putem specijaliziranih službi i Nacionalnog pozivnog centra (116 006), koji pruža povjerljive informacije i pomoć 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.

pisarnica i administrativno osoblje)	kvalitetniju interakciju s korisnicima			interakcija s korisnicima; primjerenost prostora
Pravosudna policija	Odgovorni za sigurnost i kontrolu pristupa; zainteresirani za učinkovito upravljanje sigurnošću i sigurno kretanje unutar objekta	Visoki	Visoki	Sigurnosne zone; odvajanje komunikacijskih tokova; kontrola pristupa; sigurnost unutarnjih i vanjskih prostora
Odvjetnici, odvjetnička komora, profesionalni korisnici	Česti korisnici pravosudnih usluga; zainteresirani za učinkovite postupke i pristupačno okruženje za korištenje usluga	Srednji	Srednji	Pristupačnost usluga; jasni korisnički tokovi; primjerenost prostora za čekanje; interakcija sa sudskim osobljem
Građani i poslovni subjekti (korisnici pravosudnih usluga, opća javnost)	Krajnji korisnici usluga; zainteresirani za pristupačno, učinkovito i korisnicima prilagođeno iskustvo korištenja sudskih usluga	Srednji	Srednji	Pristupačnost i snalaženje u prostoru; jasna organizacija uslužnih mjesta; prostori za čekanje; učinkovitost pružanja usluga; digitalni pristup; ukupno korisničko iskustvo
Osobe s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću i organizacije koje ih predstavljaju	Korisnici koji se mogu suočavati s preprekama u pristupu uslugama; zainteresirani za jednak pristup, samostalnost i očuvanje dostojanstva	Visoki	Srednji	Fizička pristupačnost; vertikalne komunikacije; signalizacija i orijentacija u prostoru; pristupačna mjesta za pružanje usluga; rješenja temeljena na načelima univerzalnog dizajna
Žrtve i svjedoci (uključujući službe za podršku pri sudovima i organizacije civilnog društva)	Ranjivi korisnici kojima su potrebni zaštita, privatnost i podrška; zainteresirani za sigurno sudjelovanje u pravosudnim postupcima	Visoki	Srednji	Odvajanje komunikacijskih tokova; sigurni prostori za čekanje; privatnost i povjerljivost; pristupačnost usluga podrške; sigurnosne mjere

Djeca i maloljetnici uključeni u postupke (putem službi za podršku pri sudovima i organizacija civilnog društva)	Ranjivi korisnici; zainteresirani za sigurno okruženje prilagođeno njihovoj dobi i psihološkim potrebama	Srednji	Niski	Prostori prilagođeni djeci; sigurnost i privatnost; pristupačnost usluga podrške; projektna rješenja usmjerena na smanjenje stresa
Dionici iz područja urbanog razvoja i infrastrukture (Grad Zagreb – promet, prostorno planiranje, komunalna infrastruktura)	Odgovorni za integraciju kompleksa u urbano okruženje; zainteresirani za funkcionalno uklapanje kompleksa u gradski sustav	Visoki	Srednji	Prometna rješenja i pristup kompleksu; parkiranje; kretanje pješaka; integracija s javnim prijevozom; infrastrukturni priključci
Stanovnici susjednih zgrada	Stanovnici na koje može utjecati uklapanje kompleksa u urbano okruženje; zainteresirani za kvalitetu života u susjedstvu i pristupačnost područja oko kompleksa	Srednji	Niski	Promet i mobilnost; dostupnost parkirališnih mjesta; sigurnost pješaka; integracija s okolnim područjem; korištenje javnih prostora
MPUDT / JPP	Provedbeno tijelo; zainteresirano za uspješnu provedbu, usklađenost sa zahtjevima i dugoročnu funkcionalnost projekta	Visoki	Visoki	Usklađenost s ciljevima javnih politika, usklađenost sa zahtjevima ESF-a, održivost projektnog rješenja, ublažavanje rizika
Strukovne komore i stručnjaci uključeni u projektiranje (arhitekti, inženjeri, stručnjaci iz društvenih područja)	Pružaju stručna znanja; zainteresirani za visokokvalitetna projektna rješenja usklađena s propisima, potrebama korisnika te međunarodnim standardima i standardima Svjetske banke	Srednji	Srednji	Projektantski standardi; funkcionalna organizacija prostora, sigurnost, pristupačnost, usklađenost s propisima

Izvođači radova, nadzorni inženjeri i stručnjaci zaštite na radu	Zainteresirani za kvalitetno izvođenje radova usklađeno s propisima i potrebama korisnika te međunarodnim standardima i standardima Svjetske banke	Srednji	Niski	Usklađenost s propisima
Mediji (lokalni i nacionalni)	Informirati javnost; interes za transparentnost i jasnu komunikaciju	Niski	Niski	Jasne informacije o potprojektu; komunikacija o prednostima i utjecajima

7. Ključni sadržaj poruka

Ciljevi Projekta IUZAP:

Unaprijediti funkcionalnu integraciju zemljišne administracije i pravosudnih institucija kao bi se poboljšale usluge za građane.

Koristi (prednosti)

- Bolja funkcionalna organizacija pravosudnih institucija
- Projektno rješenje će omogućiti učinkovitiji raspored sudova i povezanih tijela unutar jedinstvenog, integriranog kompleksa.
- Poboljšana pristupačnost i korisničko iskustvo
- Faza projektiranja uključuje suvremene standarde omogućavanja pristupačnosti (uključujući osobe s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću), jasnije unutarnje kretanje i unaprijeđeni javni pristup uslugama.
- Bolji radni uvjeti za pravosudne zaposlenike
- Planirana rješenja za cilj imaju unaprijediti organizaciju radnog prostora, sigurnost i operativnu učinkovitost.
- Priprema za buduća infrastrukturna ulaganja
- Projektno rješenje će biti usklađeno s važećim propisima i tehničkim i ekološkim zahtjevima čime će se osigurati dugoročna održivost.

Proces uključivanja dionika tijekom životnog ciklusa projekta (proces predviđeni PUD-om)

Tijekom provedbe podprojekta kontinuirano će se provoditi savjetovanja uz uspostavljene mehanizme za prikupljanje povratnih informacija. U komponenti D se skupine dionika ponešto razlikuju od faze do faze provedbe podprojekta (tijekom projektiranja i prije početka radova, tijekom izvođenja radova te nakon završetka radova). Ključna aktivnost programa uključivanja dionika jest redovito provođenje savjetovanja s upravom i zaposlenicima pravosudnih tijela tijekom kojih se predstavljaju projekt, njegovi ciljevi,

aktivnosti i planirani vremenski okvir, kao i Okolišni i društveni okvir, žalbeni mehanizam (ŽM) te prikupljaju informacije o zadovoljstvu načinom rješavanja žalbi.

Ključno područje na koje uključivanje dionika može utjecati odnosi se na fazu izrade projektne dokumentacije (izrada idejnog, glavnog i izvedbenog projekta za odabrane pravosudne objekte) koja ujedno predstavlja i područje za prikupljanje povratnih informacija putem odgovarajućih pitanja koja će biti postavljena dionicima.

Ključne poruke tijekom faze projektiranja bit će usmjerene na:

- svrhu i opseg projektiranja u okviru Faze II,
- postupak vezan uz utvrđivanje rasporeda pravosudnih tijela,
- očekivana poboljšanja u pogledu pristupačnosti, sigurnosti i korisničkog iskustva,
- prilike da dionici daju svoje prijedloge i utječu na projektna rješenja.

8. Ključni rizici i mjere ublažavanja

Ključni rizici	Mjere ublažavanja
<ul style="list-style-type: none"> - Kašnjenja u definiranju realnog rasporeda pravosudnih tijela unutar novih zgrada - Na radno okruženje zaposlenika sudova i pružanje usluga korisnicima u okolnim zgradama mogu negativno utjecati radovi tijekom izgradnje (npr. prekidi u opskrbi vodom, električnom energijom, grijanjem ili klimatizacijom, izloženost prašini i buci, premještanje ureda i sl.) - Ometanje svakodnevnog života lokalne zajednice koja koristi okolni prostor (stanovnici okolnih zgrada, pješaci, korisnici javnog prijevoza, sudionici u prometu i drugi) - Nedovoljno učinkovita organizacija sigurnosti pri ulasku na sud tijekom izvođenja radova - Neodgovarajuća provedba postupaka upravljanja radnom snagom i mjera zaštite na radu - Nedostatna komunikacija s lokalnom zajednicom u neposrednoj blizini zahvata (lokalna zajednica nije dovoljno informirana o podprojektu niti upoznata sa žalbenim mehanizmom što može dovesti do društvenih napetosti u lokalnoj zajednici i potencijalnih rizika za zdravlje i sigurnost zajednice) 	<ul style="list-style-type: none"> - Projektant treba u ranoj fazi provesti analizu potreba i izraditi model funkcionalnog rasporeda koji će MPUDT i predstavnici sudova potvrditi - Temeljito pripremiti proces uključivanja dionika uspostavom strukturiranog i proaktivnog pristupa te pravodobno komunicirati sve njegove faze, kao i mogućnosti sudjelovanja i davanja povratnih informacija - Uspostaviti pristupačne kanale za slanje zahtjeva za informacijama i žalbi - Provesti konstruktivan i smislen proces savjetovanja koji će dionicima omogućiti davanje povratnih informacija i doprinos projektiranju sudova - Izvijestiti o tome na koji su način razmatrane povratne informacije i kako su riješene žalbe - Redovito predstavljati informacije o podprojektu i izvještavati o napretku različite skupine dionika pomoću odgovarajućih kanala i alata za uključivanje i komunikaciju s dionicima - Uključiti zahtjeve Okolišnog i društvenog okvira (ESF-a) u projektni zadatak i ugovorne obveze projektanata, izvođača radova,

<ul style="list-style-type: none"> - Nedovoljna upoznatost ključnih dionika s Okolišnim i društvenim okvirom Svjetske banke (ESF) i povezanim zahtjevima. - Nedovoljna upoznatost sa smjernicama za projektiranje pravosudnih objekata i sudskih zgrada - Rizici po zdravlje i sigurnost lokalne zajednice povezani s velikim gradilištem - Utjecaji radova na lokalnu zajednicu (buka, prašina, poremećaji u prometu, sigurnosni rizici) - Pogreške u projektiranju koje bi novu sudsku zgradu učinile manje funkcionalnom, nepraktičnom ili nesigurnom za korištenje - Neoptimalna rješenja za upravljanje kulturnom baštinom 	<p>nadzornog inženjera, voditelja građevinskog projekta i stručnjaka zaštite na radu, upoznati ih s Okolišnim i društvenim okvirom (ESF-om) i njegovim zahtjevima tijekom provedbe projekta te pratiti njihovu provedbu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Osigurati ograđivanje gradilišta, odgovarajuću signalizaciju i kontrolu pristupa; provoditi mjere sigurnosti na gradilištu; pratiti usklađenost izvođača sa zahtjevima; provoditi redovite inspekcije gradilišta <ul style="list-style-type: none"> - Izraditi i provoditi Plan upravljanja okolišnim i društvenim pitanjima (PUODP), osigurati jasnu komunikaciju o rasporedu izvođenja radova; uspostaviti žalbeni mehanizam, koordinirati aktivnosti s gradskim tijelima, predvidjeti izradu i provedbu plana upravljanja prometom - Provesti strukturirana savjetovanja sa zaposlenicima pravosudnih tijela, službama za podršku (nevladinim organizacijama i/ili odjelima za podršku žrtvama i svjedocima pri sudovima) te korisnicima radi oblikovanja funkcionalnog projektnog rješenja i rasporeda prostora unutar objekta
---	---

Napomena: Iako su određeni rizici prvenstveno povezani s fazom izvođenja radova, ovdje su uključeni u mjeri u kojoj se mogu predvidjeti i ublažiti kroz projektna rješenja i rano uključivanje dionika.

9. Sažetak dosadašnjih aktivnosti uključivanja dionika i strategije objavljivanja informacija

Projekt integriranih usluga zemljišne administracije i pravosuđa koji provode Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije Republike Hrvatske i Državna geodetska uprava, pripremljen je u skladu s Okolišnim i društvenim okvirom Svjetske banke (ESF). U skladu s Okolišnim i društvenim standardom (ESS) 10 o uključivanju dionika i objavi informacija, zajmoprimac je dužan dionicima pravodobno osigurati relevantne, razumljive i dostupne informacije te provoditi savjetovanja na kulturološki primjeren način, bez manipulacije, uplitanja, prisile, diskriminacije i zastrašivanja.

U kontekstu ocjene Projekta i postupaka njegova restrukturiranja, objavljeni su sljedeći dokumenti u svrhu javnog savjetovanja:

- Okolišni i društveni okvir za upravljanje (ESMF) – utvrđuje moguće okolišne i društvene rizike i utjecaje projektnih aktivnosti te predlaže odgovarajuće mjere ublažavanja za upravljanje tim rizicima i utjecajima

- Postupci upravljanja radnom snagom (LMP) – definiraju način na koji će se u okviru Projekta upravljati rizicima povezanim s radnom snagom te osigurati pravedni, sigurni i nediskriminirajući uvjeti rada za sve kategorije radnika uključene u provedbu Projekta
- Plan uključivanja dionika (PUD) – definira pristupe uključivanju zaposlenika, radnika izvođača i drugih relevantnih dionika tijekom provedbe Projekta
- Okvir politike preseljenja (RPF) – pojašnjava načela preseljenja, organizacijske aranžmane i kriterije projektiranja koji će se primjenjivati na podprojekte u slučaju pojave rizika povezanih sa stjecanjem zemljišta, ograničenjima korištenja zemljišta i prisilnim preseljenjem
- Plan obveza za okolišna i društvena pitanja (POODP) – definira obveze, aktivnosti, odgovornosti i rokove koje zajmoprimac mora poštovati kako bi se osiguralo da se Projekt provodi u skladu s Okolišnim i društvenim okvirom Svjetske banke (ESF)

Daljnje aktivnosti uključivanja dionika uključuju objavu ovog Plana uključivanja dionika za potprojekt Trg pravde Zagreb (PUD) na mrežnim stranicama MPUDT-a i DGU-a posvećenima Projektu zajedno s pozivom javnosti na dostavu komentara i navođenjem adrese elektroničke pošte na koju se mogu slati komentari i pitanja. Dokument će biti dostupan za javno savjetovanje tijekom petnaest dana. Plan upravljanja okolišnim i društvenim pitanjima (PUODP) za predmetnu lokaciju izradit će se usporedno s fazom projektiranja te će biti objavljen radi javnog savjetovanja u trajanju od najmanje petnaest dana na mrežnim stranicama MPUDT-a i DGU-a posvećenima Projektu. Poziv na javno savjetovanje i objavljeni dokument sadržavat će, među ostalim: kratak opis Projekta, opis potprojekta, načine dostave komentara i povratnih informacija te ključne rokove. Stručnjaci JPP-a za okolišna i društvena pitanja razmotrit će komentare pristigle na sve objavljene dokumente. Najvažniji komentari bit će ugrađeni u konačne verzije dokumenata te objavljeni zajedno s Izvješćem o provedenom javnom savjetovanju (ako komentari budu zaprimljeni).

10. Uključivanje dionika - Akcijski plan

Faza projektiranja

PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA
Faza projektiranja
<p>Ciljevi:</p> <ul style="list-style-type: none">- Savjetovati se s ključnim dionicima i informirati ih kako bi mogli pružiti smislene i konstruktivne povratne informacije o projektiranju u okviru Faze II- Prikupiti informacije koje će poslužiti kao podloga za funkcionalnu organizaciju i realan raspored pravosudnih tijela unutar zgrada obuhvaćenih Fazom II- Utvrditi operativne potrebe kao i potrebe u pogledu pristupačnosti, sigurnosti i radnih procesa prije dovršetka idejnog, glavnog i izvedbenog projekta- Smanjiti društvene i institucionalne rizike kroz rano uključivanje dionika- Osigurati usklađenost sa zahtjevima ESS10 Svjetske banke i nacionalnim pravnim okvirom- Optimizirati projektna rješenja te osigurati da budu funkcionalna, sigurna i zaštićena za korisnike, s posebnim naglaskom na unutarnje komunikacije i sigurnosne zone
<p>Aktivnosti:</p> <ul style="list-style-type: none">- Provesti procjenu funkcionalnih potreba pravosudnih institucija- Provesti strukturirana savjetovanja s rukovodećim osobljem sudova- Objavljivati informacije za javnost putem mrežnih stranica MPUDT-a i DGU-a- Pripremiti komunikacijske materijale (sažetke projektnih rješenja, vizualne prezentacije)- Osigurati uspostavu i funkcioniranje dostupnog žalbenog mehanizma (GRM)- Prikupiti povratne informacije i, kada je to izvedivo, ugraditi ih u projektna rješenja- Identificirati dionike i pogođene strane- Osigurati uključivanje relevantnih stručnjaka u proces projektiranja
<p>Ulazni elementi:</p> <ul style="list-style-type: none">- Program informiranja i uključivanja dionika na razini potprojekta- Komunikacijski materijali (sažetak Projekta, prezentacije, često postavljana pitanja)- Definirani ključni dionici te koristi i rizici provedbe potprojekta- Postupak postupanja u slučaju incidenata i nesreća

<ul style="list-style-type: none"> - Žalbeni mehanizam na razini Projekta - Upitnici
<p>Projektni rezultati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sažetak povratnih informacija prikupljenih tijekom uključivanja dionika - Prijedlog funkcionalnog rasporeda prostora za pravosudna tijela - Utvrđeni ključni rizici i koristi provedbe potprojekta na temelju povratnih informacija dionika - Utvrđene preporuke ili izmjene koje je, kada je to izvedivo, potrebno ugraditi u projektnu dokumentaciju - Dionici informirani i pripremljeni za sljedeću fazu izvođenja radova - Revidirani komunikacijski materijali na temelju povratnih informacija prikupljenih tijekom faze prije početka radova

Analiza dionika – faza projektiranja					
Dionici	Koristi	Rizici	Ključne poruke	Područje na kojem se traže povratne informacije	Metode uključivanja
Rukovodeće osoblje pravosudnih tijela (npr. predsjednici sudova, čelnici državnih odvjetništava i dr.)	<ul style="list-style-type: none"> - Upravljanje kvalitetnijim i suvremenijim sudom - Zadovoljniji zaposlenici pravosudnih tijela zahvaljujući unaprijeđenim uvjetima rada - Unaprjeđenje pristupa pravosuđu i učinkovitosti pravosudne infrastrukture, 	<ul style="list-style-type: none"> - Zabrinutost u pogledu primjerenosti prostora i položaja institucija unutar kompleksa - Dodatno administrativno opterećenje zbog uloge kontaktne točke za komunikaciju o aktivnostima potprojekta između zaposlenika pravosudnih tijela, 	<ul style="list-style-type: none"> - Raspored institucija još nije konačno utvrđen - Aktivno će sudjelovati u procesu projektiranja - Unaprjeđenje pružanja pravosudnih usluga i učinkovitosti pravosuđa - Prijedlozi za poboljšanje rasporeda institucija su dobrodošli, no raspoloživi prostor 	<ul style="list-style-type: none"> - Funkcionalni raspored institucija - Rizici - Koristi - Tehnička dokumentacija / projektna dokumentacija - Ključne potrebe za informacijama - Interesi, zabrinutosti i uvjeti za sudjelovanje u 	<ul style="list-style-type: none"> - Sastanci - Priprema materijala s ključnim informacijama o potprojektu radi pružanja podrške predsjednicima sudova u provedbi potprojekta unutar njihovih sudova - Intervjui s ključnim sugovornicima - Komunikacija telefonom i elektroničkom poštom

	<p>što se odražava na kvalitetnije pružanje usluga</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mogućnost utjecaja na raspored institucija unutar zgrada obuhvaćenih Fazom II 	<p>JPP-a i Ministarstva</p>	<p>ima svoja ograničenja te će ga biti potrebno optimalno iskoristiti</p>	<p>provedbi potprojekta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pritužbe i razina zadovoljstva načinom njihova rješavanja odnosno nerješavanja - Potrebe u pogledu rasporeda prostora uz obrazloženje - Rješenja će se optimirati u okviru prostornih i tehničkih ograničenja 	
<p>Zaposlenici pravosudnih tijela (suci, sudski savjetnici, sudski službenici, ostali zaposlenici sudova i zaposlenici</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Unaprijeđeni uvjeti rada - Suvremeni prostori - Unaprijeđenje pristupa pravosuđu i učinkovitosti pravosudne infrastrukture omogućit će 	<ul style="list-style-type: none"> - Nezadovoljstvo konačnim projektnim rješenjem (u slučajevima kada nije moguće zadovoljiti sve potrebe) 	<ul style="list-style-type: none"> - Bit će uključeni u savjetovanja o projektnim rješenjima - Uspostavljen je žalbeni mehanizam na razini potprojekta - Poduzimaju se mjere za 	<ul style="list-style-type: none"> - Tehnička dokumentacija / projektna dokumentacija - Pritužbe i razina zadovoljstva načinom njihova rješavanja odnosno nerješavanja 	<ul style="list-style-type: none"> - Sastanci - Prezentacija idejnog, glavnog i izvedbenog projekta - Intervjui s ključnim sugovornicima

državnih odvjetništava)	kvalitetnije pružanje usluga i veće zadovoljstvo korisnika sudova		rješavanje pritužbi i pružanje povratnih informacija o postupanju po pritužbama	- Potrebe u pogledu rasporeda prostora uz obrazloženje	
Zaposlenici pravosudne policije	- Unaprijeđeni uvjeti rada, uključujući poboljšane mjere sigurnosti i zaštite	- Nezadovoljstvo konačnim projektnim rješenjem (u slučajevima kada nije moguće zadovoljiti sve potrebe) - Projektno rješenje može stvoriti prepreke za osiguravanje sigurnosti i zaštite	- Bit će uključeni u savjetovanja o projektnim rješenjima - Uspostavljen je žalbeni mehanizam na razini potprojekta - Poduzimaju se mjere za rješavanje pritužbi i pružanje povratnih informacija o postupanju po pritužbama - Prijedlozi za unapređenje mjera sigurnosti i zaštite te povezanih zahtjeva su dobrodošli, no raspoloživi prostori imaju svoja ograničenja te će ga	- Tehnička dokumentacija / projektna dokumentacija - Potrebe povezane sa sigurnošću, zaštitom i funkcionalnošću u prostora, uz odgovarajuća obrazloženja - Pritužbe i razina zadovoljstva načinom njihova rješavanja odnosno nerješavanja	- Sastanci - Prezentacija idejnog, glavnog i izvedbenog projekta - Intervjui s ključnim sugovornicima

			biti potrebno optimalno iskoristiti		
Osobe s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću i njihove udruge	<ul style="list-style-type: none"> - Pristupačni pravosudni objekti - Nesmetan pristup javnosti bez arhitektonskih prepreka 	<ul style="list-style-type: none"> - Nezadovoljstvo konačnim projektnim rješenjem zbog nedovoljno kvalitetnih rješenja u području pristupačnosti 	<ul style="list-style-type: none"> - Uspostavljen ŽM na razini potprojekta - Primjenjuju se načela univerzalnog projektnog rješenja 	<ul style="list-style-type: none"> - Pritužbe i razina zadovoljstva načinom njihova rješavanja odnosno nerješavanja 	<ul style="list-style-type: none"> - Internetske stranice (MPUDT, sud) - Intervjui s ključnim sugovornicima
Žrtve, svjedoci, djeca i maloljetnici uključeni u postupke (nevladine organizacije okupljene u Mreži podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela, odjeli za podršku žrtvama i svjedocima pri sudovima te nevladine organizacije	<ul style="list-style-type: none"> - Pravosudni objekti projektirani na način da se kontakt s počiniteljem svede na najmanju moguću mjeru te da se unaprijede sigurnost i zaštita privatnosti 	<ul style="list-style-type: none"> - Nezadovoljstvo konačnim projektnim rješenjem (u slučajevima kada nije moguće zadovoljiti sve potrebe) - Rizik od nedovoljnog razdvajanja komunikacijskih tokova 	<ul style="list-style-type: none"> - Uspostavljen je žalbeni mehanizam na razini potprojekta - Projektnim rješenjem nastoji se osigurati privatnost i sigurnost 	<ul style="list-style-type: none"> - Pritužbe i razina zadovoljstva načinom njihova rješavanja odnosno nerješavanja - Sigurnosni zahtjevi integrirani u projektna rješenja 	<ul style="list-style-type: none"> - Ciljana savjetovanja - Objava na internetskoj stranici

koje djeluju u području zaštite djece)					
Dionici iz područja urbanog razvoja i infrastrukture (Grad Zagreb – promet, prostorno planiranje, komunalna infrastruktura)	<ul style="list-style-type: none"> - Veća učinkovitost sudova i modernizirani prostori - Povećana atraktivnost lokacije, koja može pridonijeti pozitivnim gospodarskim i/ili demografskim kretanjima 	<ul style="list-style-type: none"> - Pritužbe dionika projekta na projektna rješenja potprojekta te pritužbe lokalne zajednice zbog utjecaja i smetnji povezanih s izvođenjem radova (npr. povećan promet, buka, prašina i sl.) - Povećano prometno opterećenje i poteškoće s parkiranjem tijekom faze korištenja objekta 	<ul style="list-style-type: none"> - Unaprjeđenje pružanja pravosudnih usluga i učinkovitosti pravosuđa povećat će atraktivnost gradskog područja - Planiranje faze izgradnje i faze korištenja objekta uključivat će mjere za upravljanje utjecajima prometa i buke - Uspostavljen je žalbeni mehanizam na razini potprojekta - Poduzimaju se mjere za rješavanje pritužbi i pružanje povratnih informacija o postupanju po pritužbama 	<ul style="list-style-type: none"> - Pritužbe i razina zadovoljstva načinom njihova rješavanja odnosno nerješavanja - Razmatranje pitanja upravljanja prometom u svim fazama provedbe potprojekta - Integracija s urbanom infrastrukturom 	<ul style="list-style-type: none"> - Sastanci i savjetovanja s tijelima lokalne samouprave radi predstavljanja i rasprave o projektnim rješenjima potprojekta, prikupljanja početnih povratnih informacija i razjašnjavanja otvorenih pitanja - Prezentacija idejnog, glavnog i izvedbenog projekta

<p>Stanovnici susjednih zgrada</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dugoročno unapređenje urbanog prostora - Povećana atraktivnost područja za poslovne subjekte i stanovnike 	<ul style="list-style-type: none"> - Zabrinutost zbog budućih utjecaja tijekom izvođenja radova - Zabrinutost povezana s korištenjem objekta, uključujući promet i dostupnost parkirališnih mjesta 	<ul style="list-style-type: none"> - Planiranje faze izgradnje uključivat će mjere za upravljanje utjecajima prometa i buke - Uspostavljen je žalbeni mehanizam na razini potprojekta - Poduzimaju se mjere za rješavanje pritužbi i pružanje povratnih informacija o postupanju po pritužbama 	<ul style="list-style-type: none"> - Pritužbe i razina zadovoljstva načinom njihova rješavanja odnosno nerješavanja 	<ul style="list-style-type: none"> - Objava informacija na mrežnim stranicama - Dostupnost PUODP-a u tiskanom obliku - Javna savjetovanja - Informativni letci
<p>Projektant</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mogućnost razvoja suvremene integrirane javne infrastrukture - Stjecanje znanja i iskustva u projektiranju objekata koji podupiru povećanje učinkovitosti i kvalitete javnih usluga koje 	<ul style="list-style-type: none"> - Rizik od nedovoljnog uključivanja dionika 	<ul style="list-style-type: none"> - Zaposlenici JPP-a pružaju podršku u procesu uključivanja dionika te prikupljanju povratnih informacija od rukovodećeg osoblja i zaposlenika pravosudnih tijela - Projektant je ugovorno obvezan provesti procjenu potreba 	<ul style="list-style-type: none"> - Faze projektiranja potprojekta - Usklađenost sa zahtjevima Okolišnog i društvenog okvira (ESF-a) i izvješćivanje o njihovoj provedbi 	<ul style="list-style-type: none"> - Redovni sastanci - Komunikacija elektroničkom poštom i telefonom

	<p>pruža pravosudni sustav te uzimaju u obzir okolišna i društvena načela</p>				
<p>Stručnjak zaštite na radu (u fazi pripreme projektne dokumentacije)</p>	<p>- Okolišni i društveni okvir Svjetske banke (ESF) i Plan upravljanja okolišnim i društvenim pitanjima (PUODP) kao obvezna podloga za rad stručnjaka zaštite na radu</p>	<p>- Rizik od nedovoljne upoznatosti sa zahtjevima Okolišnog i društvenog okvira (ESF-a)</p> <p>- Rizik od nesreća u kasnijim fazama provedbe potprojekta</p>	<p>- Zahtjevi Okolišnog i društvenog okvira (ESF-a) uključeni su u projektne zadatke za izvođače radova</p> <p>- Uspostavljen je žalbeni mehanizam na razini potprojekta</p>	<p>- Pritužbe i razina zadovoljstva načinom njihova rješavanja odnosno nerješavanja</p>	<p>- Redovni sastanci</p> <p>- Komunikacija elektroničkom poštom i telefonom</p>

Faza izgradnje

NAPOMENA: Potrebno ažurirati ovisno o ulaznim elementima prije izgradnje te će ponovno objaviti prije početka radova.

PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA
Faza izgradnje
<p>Ciljevi:</p> <ul style="list-style-type: none">- Prikupiti korisne i sadržajne povratne informacije ključnih dionika o provedbi radova- Osigurati kontinuirano funkcioniranje žalbenih mehanizama Projekta (ŽM) za radnike i javnost- Smanjiti rizike za zdravlje i sigurnost lokalne zajednice te rizike u području zaštite zdravlja i sigurnosti na radu- Održavati transparentnu komunikaciju s javnošću o utjecajima radova i mjerama njihova ublažavanja- Pratiti provedbu Plana upravljanja okolišnim i društvenim pitanjima (PUODP) i zahtjeva Okolišnog i društvenog okvira (ESF-a)
<p>Aktivnosti:</p> <ul style="list-style-type: none">- Pokrenuti aktivnosti komunikacije predviđene za fazu izvođenja radova- Održavati redovite koordinacijske sastanke s dionicima uključenima u fazu izvođenja radova- Osigurati funkcioniranje žalbenog mehanizma i žalbenog mehanizma za radnike- Pratiti provedbu PUODP-a od strane izvođača, uključujući mjere zaštite zdravlja i sigurnosti na radu te poštovanje prava radnika- Sustavno evidentirati povratne informacije i pritužbe
<p>Ulazni elementi:</p> <ul style="list-style-type: none">- Plan upravljanja okolišnim i društvenim pitanjima (PUODP)- Komunikacijski materijali (obavijesti o izvođenju radova, ažurirane informacije na mrežnim stranicama, smjernice o radnim pravima te zaštiti zdravlja i sigurnosti na radu na potrebnim jezicima)- Postupci za zaštitu zdravlja i sigurnosti lokalne zajednice- Alati za provedbu žalbenog mehanizma za radnike- Mjesečna izvješća (izvođača radova, nadzornog inženjera i voditelja građevinskog projekta)
<p>Projektne rezultati:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dionici su informirani i uključeni tijekom izvođenja radova- Mjere ublažavanja prema potrebi se prilagođavaju na temelju zaprimljenih povratnih informacija- Funkcionalan žalbeni mehanizam za javnost i radnike- Dokumentirano praćenje usklađenosti sa zahtjevima Okolišnog i društvenog okvira (ESF-a)- Izvješćivanje Svjetske banke

Analiza dionika – faza izgradnje					
Dionici	Koristi	Rizici	Ključne poruke	Područje na kojem se traže povratne informacije	Metode uključivanja
Rukovodeće osoblje pravosudnih tijela (npr. predsjednici sudova, čelnici državnih odvjetništava i dr.)	<ul style="list-style-type: none"> - Upravljanje kvalitetnijim, suvremenijim i sigurnijim sudom - Zadovoljniji zaposlenici pravosudnih tijela zahvaljujući unaprijeđenim uvjetima rada - Unaprjeđenje pristupa pravosuđu i učinkovitosti pravosudne infrastrukture, što se odražava na kvalitetnije pružanje usluga - Dugoročno modernizirana i integrirana pravosudna infrastruktura 	<ul style="list-style-type: none"> - Otpor zaposlenika sudova u okolnim zgradama zbog mogućeg utjecaja izvođenja radova na njihove uvjete rada (buka, prašina, promet) - Dodatno administrativno opterećenje zbog uloge kontaktne točke za komunikaciju o aktivnostima potprojekta između zaposlenika pravosudnih tijela, JPP-a i Ministarstva 	<ul style="list-style-type: none"> - Uložiti će se napori kako bi se provedbom PUODP-a ograničio utjecaj izvođenja radova na radno okruženje (prašina, buka i sl.) - Unaprjeđenje sigurnosti, pružanja pravosudnih usluga i učinkovitosti pravosuđa - Uspostavljeni mehanizmi koordinacije - Dostupan žalbeni mehanizam 	<ul style="list-style-type: none"> - Rizici - Koristi - Ključne potrebe za informacijama - Interesi, zabrinutosti i uvjeti za sudjelovanje u provedbi potprojekta - Utjecaji rasporeda izvođenja radova; koordinacija sigurnosnih mjera; pristup objektu i parkiranje - Pritužbe i razina zadovoljstva njihovim rješavanjem odnosno nerješavanjem 	<ul style="list-style-type: none"> - Sastanci - Priprema materijala s ključnim informacijama o potprojektu radi pružanja podrške predsjednicima sudova u provedbi potprojekta unutar njihovih sudova (npr. plan izvođenja radova) - Komunikacija telefonom i elektroničkom poštom

Zaposlenici pravosudnih tijela (suci, sudski savjetnici, sudski službenici, ostali zaposlenici sudova i zaposlenici državnih odvjetništava)	<ul style="list-style-type: none"> - Unaprijeđeno i sigurno radno okruženje - Buduća integrirana i suvremena infrastruktura - Unaprijeđenje sigurnosti, pristupačnosti i učinkovitosti pravosudne infrastrukture omogućit će kvalitetnije 	<ul style="list-style-type: none"> - Otpor zaposlenika sudova u okolnim zgradama zbog mogućeg utjecaja izvođenja radova na njihove uvjete rada (buka, prašina, promet) 	<ul style="list-style-type: none"> - Uložiti će se napori kako bi se ograničio utjecaj izvođenja radova na radno okruženje (prašina, buka i sl.) - Uspostavljen je žalbeni mehanizam na razini potprojekta za podnošenje pritužbi, dostavu povratnih informacija i postavljanje upita 	<ul style="list-style-type: none"> - Tehnička dokumentacija / projektna dokumentacija - Potrebe - Pritužbe i razina zadovoljstva njihovim rješavanjem odnosno nerješavanjem 	<ul style="list-style-type: none"> - Sastanci - Prezentacija pripremljenih materijala (npr. plana izvođenja radova)

	pružanje usluga i veće zadovoljstvo korisnika sudova		- Poduzimaju se mjere za rješavanje pritužbi i pružanje povratnih informacija o postupanju po pritužbama		
Zaposlenici pravosudne policije	- Unaprijeđeni uvjeti rada, uključujući poboljšane mjere sigurnosti i zaštite	- Nezadovoljstvo korisnika sudova uzrokovano smetnjama tijekom izvođenja radova prenosi se na zaposlenike sudova	- Poboljšani uvjeti sigurnosti i zaštite nakon završetka radova	- Potrebe - Pritužbe i razina zadovoljstva njihovim rješavanjem odnosno nerješavanjem	- Sastanci - Prezentacija pripremljenih materijala (npr. plana izvođenja radova)
Odvjetnici i odvjetnička komora	- Veća učinkovitost sudova i modernizirani prostori koji pružaju veću udobnost, sigurnost i bolju pristupačnost	- Potencijalni utjecaji koje može uzrokovati izvođenje radova (smanjena učinkovitost rada, privremeno preseljenje suda, prekomjerna buka, otežan pristup dizalu, poremećaji u prometu)	- Uložiti će se napori kako bi se izbjeglo smanjenje učinkovitosti rada sudova i ograničio utjecaj izvođenja radova na radno okruženje - Poboljšana učinkovitost sudova i modernizirani prostori koji pružaju veću udobnost i bolju pristupačnost	- Pritužbe i razina zadovoljstva njihovim rješavanjem odnosno nerješavanjem	- Objava informacija na mrežnim stranicama - Oglasne ploče pravosudnih zgrada

<p>Susjedni stanovnici i poslovni subjekti, opća javnost</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dugoročno unapređenje urbanog prostora - Veća učinkovitost sudova i modernizirani prostori koji pružaju veću udobnost i bolju pristupačnost - Povećana atraktivnost susjedstva 	<ul style="list-style-type: none"> - Zabrinutost zbog mogućih utjecaja izvođenja radova (poremećaji u prometu povezani s izvođenjem radova te drugi negativni utjecaji poput prašine i buke) 	<ul style="list-style-type: none"> - Uložiti će se napori kako bi se ograničio utjecaj izvođenja radova na okolno okruženje (prašina, buka, poremećaji u prometu i sl.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pritužbe i razina zadovoljstva njihovim rješavanjem odnosno nerješavanjem 	<ul style="list-style-type: none"> - Objava informacija na internetskim stranicama - Informativne obavijesti na gradilištu
<p>Tijela lokalne vlasti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Veća sigurnost i učinkovitost sudova te modernizirani prostori - Povećana atraktivnost lokacije, koja može pridonijeti pozitivnim gospodarskim i/ili demografskim kretanjima 	<ul style="list-style-type: none"> - Pritužbe lokalne zajednice zbog utjecaja i smetnji povezanih s izvođenjem radova (npr. povećan promet, buka, prašina i sl.) - Povećano prometno opterećenje i usporeno odvijanje prometa 	<ul style="list-style-type: none"> - Unapređenje pružanja pravosudnih usluga i učinkovitosti pravosuđa povećat će atraktivnost urbanog područja - Uspostavljen je žalbeni mehanizam na razini potprojekta za podnošenje pritužbi, dostavu povratnih informacija, postavljanje upita i davanje prijedloga 	<ul style="list-style-type: none"> - Pritužbe i razina zadovoljstva njihovim rješavanjem odnosno nerješavanjem 	<ul style="list-style-type: none"> - Sastanci i savjetovanja s tijelima lokalne samouprave - Priprema materijala s ključnim informacijama o potprojektu radi pružanja podrške tijelima lokalne samouprave u provedbi potprojekta na području njihove zajednice

			<ul style="list-style-type: none"> - Poduzimaju se mjere za rješavanje pritužbi i pružanje povratnih informacija o postupanju po pritužbama 		
Lokalni i nacionalni mediji	<ul style="list-style-type: none"> - Informirati širu javnost o aktivnostima projekta 	<ul style="list-style-type: none"> - Točne i jasne informacije o projektnim aktivnostima nisu dostupne javnosti 	<ul style="list-style-type: none"> - Pružiti točne i jasne informacije o projektnim aktivnostima na zahtjev 	<ul style="list-style-type: none"> - Kvaliteta pripremljenih materijala i pruženih informacija 	<ul style="list-style-type: none"> - Služba za odnose s javnošću MPUDT-a - Priprema materijala s ključnim informacijama o potprojektima radi pružanja točnih i jasnih informacija
MPUDT – JPP	<ul style="list-style-type: none"> - Odgovorni za aktivnosti uključivanja dionika i u konačnici za unapređenje pravosudne infrastrukture 	<ul style="list-style-type: none"> - Vanjski rizici koji utječu na pravodobnu provedbu projektnih aktivnosti 	<ul style="list-style-type: none"> - Kontinuirano pratiti projektne aktivnosti i izvješćivati o njima 	<ul style="list-style-type: none"> - Izvješća o projektnim aktivnostima 	<ul style="list-style-type: none"> - Redovni sastanci - Komunikacija elektroničkom poštom i telefonom - Izvještavanje - Priprema materijala s ključnim informacijama o potprojektima radi pružanja točnih i jasnih informacija
Izvođači i podizvođači	<ul style="list-style-type: none"> - Stjecanje iskustva u provedbi građevinskih 	<ul style="list-style-type: none"> - Otpor lokalne zajednice u neposrednoj blizini zahvata 	<ul style="list-style-type: none"> - Zaposlenici JPP-a pružaju podršku u komunikaciji i prikupljanju 	<ul style="list-style-type: none"> - Pritužbe i razina zadovoljstva njihovim rješavanjem 	<ul style="list-style-type: none"> - Redovni sastanci - Komunikacija elektroničkom poštom i telefonom

	<p>radova koji doprinose povećanju učinkovitosti i kvalitete javnih usluga koje pruža pravosudni sustav te uzimaju u obzir okolišna i društvena načela</p>	<p>zbog mogućeg utjecaja izvođenja radova na njihove uvjete rada te zbog dodatnog opterećenja koje radovi mogu uzrokovati</p>	<p>povratnih informacija</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizacija redovitih sastanaka radi koordinacije među internim dionicima 	<p>odnosno nerješavanjem</p>	
<p>Nadzorni inženjer</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Stjecanje iskustva u nadzoru nad izvođenjem građevinskih radova koji doprinose povećanju učinkovitosti i kvalitete javnih usluga koje pruža pravosudni sustav te uzimaju u obzir okolišna i društvena načela 	<ul style="list-style-type: none"> - Niska kvaliteta projektne dokumentacije i/ili radova koje izvode izvođači radova 	<ul style="list-style-type: none"> - Zaposlenici JPP-a pružaju podršku u komunikaciji i prikupljanju povratnih informacija - Organizacija redovitih sastanaka radi koordinacije među internim dionicima 	<ul style="list-style-type: none"> - Pritužbe i razina zadovoljstva njihovim rješavanjem odnosno nerješavanjem 	<ul style="list-style-type: none"> - Redovni sastanci - Komunikacija elektroničkom poštom i telefonom

<p>Voditelj građevinskog projekta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Stjecanje znanja i iskustva u upravljanju izgradnjom objekata koji doprinose povećanju učinkovitosti i kvalitete javnih usluga u pravosuđu koje u obzir uzimaju okolišna i društvena načela 	<ul style="list-style-type: none"> - Nedostatna kvaliteta projektne dokumentacije i/ili radova koje izvođači radova 	<ul style="list-style-type: none"> - Zaposlenici JPP-a pružaju podršku u komunikaciji i prikupljanju povratnih informacija - Organizacija redovitih sastanaka radi koordinacije među internim dionicima 	<ul style="list-style-type: none"> - Pritužbe i razina zadovoljstva njihovim rješavanjem odnosno nerješavanjem 	<ul style="list-style-type: none"> - Redovni sastanci - Komunikacija elektroničkom poštom i telefonom
<p>Stručnjak za zaštitu na radu</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Okolišni i društveni okvir Svjetske banke (ESF) kao dodatna podrška stručnjaku zaštite na radu 	<ul style="list-style-type: none"> - Nedovoljna pozornost izvođača radova zaštiti zdravlja i sigurnosti na radu tijekom izvođenja radova 	<ul style="list-style-type: none"> - Nedovoljna pozornost izvođača radova zaštiti zdravlja i sigurnosti na radu tijekom izvođenja radova 	<ul style="list-style-type: none"> - Pritužbe i razina zadovoljstva njihovim rješavanjem odnosno nerješavanjem - Nalazi nakon nadzora/inspekcije 	<ul style="list-style-type: none"> - Redovni sastanci - Komunikacija elektroničkom poštom i telefonom

11. Praćenje i izvješćivanje

U ovom potprojektu primarnu odgovornost za provedbu aktivnosti uključivanja dionika tijekom faze projektiranja snosi Projektant koji je dužan provesti procjene potreba, strukturirana savjetovanja i ciljano uključivanje zaposlenika pravosudnih tijela i drugih relevantnih skupina dionika, uz prethodnu koordinaciju s MPUDT-om i JPP-om.

Tablica: Uloge i odgovornosti

Strana	Odgovornosti provedbe uključivanja dionika	Odgovornosti praćenja/izvješćivanja
Projektant	<ul style="list-style-type: none">- Provesti procjenu potreba pravosudnih institucija- Provoditi savjetovanja sa zaposlenicima pravosudnih tijela u koordinaciji s MPUDT-om i JPP-om- Provoditi savjetovanja s tijelima i organizacijama koje pružaju podršku žrtvama, svjedocima i djeci u koordinaciji s MPUDT-om i JPP-om- Po potrebi pripremati i distribuirati komunikacijske materijale (sažetke projektnih rješenja, vizualne prezentacije)- Dokumentirati povratne informacije prikupljene tijekom svakog savjetovanja- Nakon koordinacije s MPUDT-om i JPP-om uključiti prijedloge i primjedbe dionika u projektna rješenja kada je to izvedivo te dokumentirati slučajeve u kojima njihovo uključivanje nije bilo moguće, uz obrazloženje- Pripremiti sažeto izvješće o zaprimljenim povratnim informacijama i odgovorima kroz projektna rješenja- Uspostaviti žalbeni mehanizam za fazu projektiranja te o njegovoj provedbi izvješćivati MPUDT i JPP	<ul style="list-style-type: none">- Izvješćivati o aktivnostima uključivanja dionika u redovitim izvješćima o napretku koje Projektant dostavlja MPUDT-u / JPP-u- Upozoriti MPUDT na sva pitanja i zabrinutosti dionika koja nije moguće riješiti na razini projektiranja

12. Mehanizam rješavanja žalbi

Žalbeni mehanizam (ŽM) je proces za primanje, ocjenjivanje i rješavanje pritužbi, povratnih informacija, pitanja i prijedloga povezanih s projektom od građana i zahvaćenih zajednica na razini projekta. Mehanizam nije usmjeren samo na primanje i evidentiranje pritužbi, već i na njihovo rješavanje. S povratnim informacijama treba postupati na razini koja je najbliža pritužbi, a sve pritužbe trebaju biti registrirane i obrađene u skladu s propisanim postupcima.

Ključne definicije žalbe i pritužbe su kako slijedi:

- Pritužba: izraz nezadovoljstva povezan s utjecajem uzrokovanim projektnom aktivnošću koja je pogodio pojedinca ili skupinu. Riječ je o situaciji u kojoj su interesi pojedinca ili skupine negativno pogođeni te pojedinac ili skupina očekuju da nositelj projekta, operater ili izvođač radova poduzme mjere za rješavanje problema (npr. problema povezanih s taloženjem prašine, bukom ili vibracijama). Pritužba je u pravilu manje ozbiljne prirode od žalbe.
- Žalba: zahtjev koji podnosi pojedinac ili skupina čiji se uvjeti života, zdravlje i sigurnost, kulturne norme ili baština smatraju negativno pogođenima projektnom aktivnošću, a koji, ako se ne riješi na odgovarajući način, može predstavljati rizik za provedbu projekta (primjerice kroz djelovanje dionika poput blokade pristupnih cesta) te za uvjete života, dobrobit ili kvalitetu života podnositelja žalbe. Žalbeni mehanizam opisan u ovom odjeljku obuhvaća i pritužbe i žalbe.

Žalbeni mehanizmi će biti predstavljeni tijekom sastanaka s rukovodećim osobljem pravosudnih tijela tijekom faze projektiranja i faze izvođenja radova. Obveze povezane sa žalbenim mehanizmom uključene su u postupke nabave i natječajnu dokumentaciju za ugovaranje usluga projektiranja, stručnog nadzora, upravljanja građevinskim projektom, stručnjaka zaštite na radu i svih drugih relevantnih usluga, kao i u ugovorne obveze tijekom izvođenja radova (obveze izvođača radova i podizvođača).

Osoba za kontakt u vezi s projektom i upravljanjem žalbama je stručnjakinja za društvena pitanja u JPP-u:

Marija Herceg Selandari

marija.hercegselandari.ext@mpu.hr

Kontaktna točka za podnošenje početne žalbe na razini potprojekta tijekom faze izvođenja radova jest ugovoreni nadzorni inženjer, koji je dužan evidentirati, prijaviti i pratiti žalbe u evidenciji žalbi uspostavljenoj za predmetnu lokaciju. Stručnjakinja JPP-a za društvena pitanja, članovi JPP-a i, prema potrebi, zaposlenici MPUDT-a utvrdit će zahtijevaju li zaprimljene pritužbe daljnje razmatranje kao žalbe relevantne za projekt. Neovisno o njihovoj relevantnosti, sve pritužbe i žalbe bit će obrađene, što znači da će sve informacije o njima evidentirati, prijavljivati i pratiti stručnjaci JPP-a za društvena pitanja u evidenciji žalbi projekta. Na sve zaprimljene pritužbe i žalbe će se odgovoriti.

Tablica: Povezanost žalbenog mehanizma Projekta i žalbenog mehanizma potprojekta

POVEZNICE: Žalbeni mehanizam na razini projekta (ŽM)				
Vrste potencijalnih žalbi:	Postupak evidentiranja, obrade, rješavanja i izvješćivanja:	Odgovorna strana:	Alati:	
- Nezadovoljstvo odabirom objekata (ako je primjenjivo)	Nakon zaprimanja pritužbe ili žalbe, stručnjakinja JPP-a za društvena pitanja, članovi JPP-a i, prema potrebi, zaposlenici MPUDT-a utvrdit će zahtijeva li predmet daljnje razmatranje kao žalba relevantna za projekt. Ako se utvrdi da je predmet osnovan, informacije o pritužbi odnosno žalbi evidentirat će se, prijaviti i pratiti u evidenciji žalbi koju vodi stručnjakinja JPP-a za društvena pitanja. Podaci koji se	MPUDT, JPP	- Sastanci - Komunikacija telefonom i elektroničkom poštom - Materijali s ključnim informacijama o potprojektima radi pružanja točnih i jasnih informacija	
- Nezadovoljstvo dinamikom provedbe projektnih aktivnosti (ako se aktivnosti ne				

<p>provode pravodobno)</p> <p>- Nezadovoljstvo konačnim projektnim rješenjem obnove odnosno rekonstrukcije odabranih objekata u pogledu uključivanja zahtjeva Okolišnog i društvenog okvira (ESF-a) i relevantnih smjernica za pravosudnu infrastrukturu</p>	<p>evidentiraju u evidenciji žalbi uključuju: ime podnositelja (ako se predmet ne vodi kao povjerljiv), lokaciju i adresu podnositelja (ako su dostupni), opis pritužbe odnosno žalbe, razinu utjecaja, osobu odgovornu za upravljanje predmetom, nalaze postupka razmatranja, opis mjera poduzetih radi rješavanja predmeta, povratne informacije podnositelja o razini zadovoljstva rješavanjem odnosno nerješavanjem predmeta, datum potvrde primitka i datum odgovora o ishodu postupanja te status predmeta. Potvrda o zaprimanju svake pritužbe ili žalbe dostavit će se u roku od sedam dana, a odgovor najkasnije u roku od 30 dana. Ako se utvrdi da pritužba ili žalba nije relevantna za projekt (odnosno da nije nastala kao posljedica aktivnosti povezanih s projektom), stručnjakinja JPP-a za društvena pitanja evidentirat će razloge takve ocjene te o tome, uz odgovarajuće obrazloženje, obavijestiti podnositelja.</p>		
<p>Žalbeni mehanizam na razini projekta (ŽM)</p>			
<p>Vrste potencijalnih žalbi:</p> <p>- Otpor zbog mogućeg utjecaja izvođenja radova na uvjete rada zaposlenika pravosudnih tijela</p> <p>- Dodatno administrativno opterećenje zbog uloge kontaktne točke za</p>	<p>Postupak evidentiranja, obrade, rješavanja i izvješćivanja:</p> <p>Nakon zaprimanja pritužbe ili žalbe, stručnjakinja JPP-a za društvena pitanja, članovi JPP-a i, prema potrebi, zaposlenici MPUDT-a utvrdit će zahtijeva li predmet daljnje razmatranje kao žalba relevantna za projekt. Ako se utvrdi da je predmet osnovan, informacije o pritužbi odnosno žalbi evidentirat će se, prijaviti i pratiti u evidenciji žalbi koju vodi stručnjak JPP-a za društvena pitanja. Podaci koji se evidentiraju u evidenciji žalbi uključuju: ime podnositelja (ako se predmet ne vodi</p>	<p>Odgovorna strana:</p> <p>MPUDT, JPP, projektant</p>	<p>Alati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sastanci - Komunikacija telefonom i elektroničkom poštom - Materijali s ključnim informacijama o potprojektima radi pružanja točnih i jasnih informacija

<p>komunikaciju o aktivnostima potprojekta između zaposlenika pravosudnih tijela, JPP-a i Ministarstva (za rukovodeće osoblje)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nezadovoljstvo konačnim projektnim rješenjem (u slučajevima kada nije moguće zadovoljiti sve potrebe) - Zabrinutost zbog privremenih poremećaja u prometu i drugih negativnih utjecaja povezanih s izvođenjem radova 	<p>kao povjerljiv), lokaciju i adresu podnositelja (ako su dostupni), opis pritužbe odnosno žalbe, razinu utjecaja, osobu odgovornu za upravljanje predmetom, nalaze postupka razmatranja, opis mjera poduzetih radi rješavanja predmeta, povratne informacije podnositelja o razini zadovoljstva rješavanjem odnosno nerješavanjem predmeta, datum potvrde primitka i datum odgovora o ishodu postupanja te status predmeta. Potvrda o zaprimanju svake pritužbe ili žalbe dostavit će se u roku od 7 dana, a odgovor najkasnije u roku od 30 dana. U skladu s postupcima nabave za ugovaranje usluga projektiranja, stručnog nadzora, upravljanja građevinskim projektom, stručnjaka zaštite na radu i svih drugih relevantnih usluga, kao i s ugovornim obvezama izvođača radova i podizvođača tijekom izvođenja radova, konkretne mjere za rješavanje pritužbe odnosno žalbe provest će Projektant (odnosno izvođač radova i/ili nadzorni inženjer i/ili voditelj građevinskog projekta i/ili stručnjak zaštite na radu tijekom faze izvođenja radova), koji će o poduzetim aktivnostima obavijestiti MPUDT i JPP. Navedeno se ne primjenjuje ako se utvrdi da pritužba ili žalba nije relevantna za projekt (odnosno da nije nastala kao posljedica aktivnosti povezanih s projektom). U tom će slučaju stručnjakinja JPP-a za društvena pitanja evidentirati razloge takve ocjene te o tome, uz odgovarajuće obrazloženje, obavijestiti podnositelja.</p>		
--	---	--	--