

Plan uključivanja dionika (PUD)

Pri izgradnji drugog kolnika Istarskog ipsilona

Faza 2B1

Dionica: Rogovići - Vranja



Revizija 1 - Siječanj 2019

Revizija 0

Sadržaj

0. SAŽETAK	4
1. UVOD	4
1.1. Plan uključivanja dionika (PUD)	4
1.2. Popratne informacije	5
1.2.1. Pregled faza izgradnje projekta Istarskog ipsilona	7
1.2.2. Dionice koje je u koncesiju unio Koncedent	8
1.2.3. Dionice koje je izgradio Koncesionar	8
2. PROPISI I ZAHTJEVI	9
2.1. Zakoni i propisi Republike Hrvatske	9
3. SAŽETAK PRETHODNIH AKTIVNOSTI VEZANIH ZA UKLJUČIVANJE DIONIKA	10
3.1. Faza 2B.....	10
3.2. Dionici – uključujući prethodne faze Projekta i Faze 2B1	11
3.3. Aktivnosti usmjerene na zaštitu okoliša i društvenu odgovornost.....	12
4. RELEVANTNI DIONICI PROJEKTA	15
4.1. Korisnici autoceste	15
4.2 Upravna tijela:	15
4.3. Lokalna samouprava:.....	15
4.4. Lokalne zainteresirane strane:	15
4.5. Javne tvrtke:	16
4.6. Mediji:.....	16
4.7. Zaposlenici Društva	16
4.8. Zaposlenici Izvođača.....	16
5. PROGRAM UKLJUČIVANJA DIONIKA	17
5.1. Metode komunikacije	17
5.1.1. Korisnici autoceste	17
5.1.2 Upravna tijela	17
5.1.3. Lokalna samouprava	17
5.1.4. Lokalne zainteresirane strane	18
5.1.5. Javne tvrtke	19
5.1.6. Mediji.....	19
5.2. Sažetak Plana uključivanja dionika	19
6. RASPORED AKTIVNOSTI PLAN.....	22
7. Resursi i odgovornosti	25

8. ŽALBENI MEHANIZAM	27
8.1. Primitak žalbe.....	27
8.2. Dokumentiranje žalbe putem Obrasca registra žalbi koji vodi Bina-Istra	27
8.3. Provedba prethodnog istraživanja u cilju potvrde žalbe	27
8.4. Obavješćivanje dionika	28
8.5. Zaključenje žalbe i dokumentacija.....	28
8.6 Povjerljivost žalbi	28
9. Praćenje i izvješćivanje	29
10. Upravljačke dužnosti	30
Prilog 1: Obrazac registra žalbi.....	31
Prilog 2	32

0. SAŽETAK

S obzirom da je projekt faze 2B1 (Projekt) projekt kategorije B, Ekvatorsko Načelo 5, zahtijeva od Bina-Istre (Društvo) da potvrdi učinkovito uključivanje dionika kao kontinuirani proces. Posljedično, Bina-Istra je pripremila sljedeći Plan uključivanja dionika (PUD) kojim se obrađuju utjecaji Projekta i pitanja koja bi mogla proizaći iz njegove provedbe u zajednicama i skupinama na koje utječe Projekt 2B1.

Društvo je identificiralo relevantne dionike, pitanja i sredstva komunikacije te ih predstavlja u nastavku. Tvrтка će periodično ažurirati ovaj PUD kako bi se obuhvatila svaka promjena i/ili novi zahtjev koji bi mogli utjecati na dionike.

Ovaj se PUD primjenjuje u skladu s Politikom upravljanja kvalitetom, okolišem, zdravljem i sigurnošću koju je definiralo Društvo.

PUD se odnosi na proces kojim Društvo komunicira sa svojim dionicima u cilju postizanja željenog ishoda i povećanja odgovornosti, izgradnje povjerenja, poboljšanja upravljanja rizicima i poticanja partnerstva s lokalnom zajednicom i stanovnicima koji žive na području uz Projekt.

S obzirom na početak izgradnje Projekta Faze 2B1 potkraj 2018., PUD je revidiran uglavnom u odnosu na izmjene propisa do kojih je došlo od izrade prvotnog PUD-a 2013. godine.

1. UVOD

1.1. Plan uključivanja dionika (PUD)

Ovim se Planom uključivanja dionika (PUD) opisuju strategija i pristup društva BINA-ISTRA obvezivanju prema svojim dionicima na način koji je sukladan predanosti Društva u pogledu izgradnje dugotrajnih pozitivnih odnosa s lokalnim zajednicama unutar Istarske županije, kroz čija područja prolazi Istarski ipsilon, kao i sa zainteresiranom javnosti te u pogledu osigravanja njihove informiranosti o Projektu. Ovaj PUD pruža platformu lokalnim zajednicama i zainteresiranoj javnosti za izražavanje svojih pogleda, mišljenja i briga u vezi s projektom.

Ovaj PUD će biti revidiran i, ako je potrebno, dopunjen i ažuriran:

- na godišnjoj osnovi od strane Rukovoditelja tehničkog odjela Bina-Istre,
- po primitku novih suglasnosti prema propisima / ili prema zahtjevima novih propisa,
- prije faze izgradnje i operativne faze projekta 2B1.

PUD također obuhvaća i mehanizam rješavanja pritužbi pomoću kojeg se primaju i rješavaju pitanja koja brinu lokalne zajednice i zainteresiranu javnost i koja mogu biti predmet žalbi.

Ova revizija 1 uzima u obzir izmjene primjenjivih propisa do koje je došlo uglavnom zbog činjenice da je Hrvatska od 1. srpnja 2013. postala članicom EU-a i da je integrirana pravna stečevina EU-a u nacionalno zakonodavstvo, te je došlo do određenih organizacijskih i kadrovskih promjena unutar tvrtke. Ova revizija 1 odražava promjene različitih aktivnosti od uspostave prvotnog PUD-a.

Ova revizija 1 pripremljena je prije početka faze izgradnje projekta faze 2B1.

1.2. Popratne informacije

Republika Hrvatska (Koncedent) dodijelila je 1995. godine koncesijskom društvu Bina-Istra (koncesionar) koncesiju za financiranje, izgradnju, upravljanje i održavanje "Jadranske autoceste" - dionice Dragonja - Pula (A9) i Kanfanar - Pazin – Matulji (A8), koja se također spominje kao Istarski ipsilon. Ugovorom o koncesiji ugovoreno je preuzimanje postojeće dionice dužine 54 kilometra koja je uključivala tunel Učku. Ugovor je zaključen na razdoblje od 32 godine, nakon kojeg će autocesta biti predana Koncedentu.

Ovo je prvo javno-privatno partnerstvo za projekt izgradnje autoceste u Hrvatskoj te obuhvaća financiranje, projektiranje, izgradnju te upravljanje i održavanje cestovne mreže duge 145 km, koju čine dva pravca: A8 (Matulji - Kanfanar) i A9 (Pula - Umag).

Bina-Istra je do sada dovršila 1. i 2.A fazu Projekta (vidi poglavlje 1.2.1. za više pojedinosti) te je u studenom 2018. započela izgradnju drugog kolnika na preostalim dionicama s profilom poluautoceste, koje se dalje u tekstu spominju kao Faza 2B, odnosno Faza 2B1 - između Rogovića i Vranje.

Koncedent je za 2B1 fazu izradio i dostavio Studiju utjecaja na okoliš (SUO) kojom se utvrđuju mogući utjecaji predložene izgradnje drugog kolnika na dionici Istarskog ipsilona od čvora Rogovići do čvora Matulji. O ovoj je SUO provedena javna rasprava 2010. godine prema hrvatskim zakonima i propisima te je usvojena 13.09.2011. godine Rješenjem Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva – Klasa: UP/I-351-03/10-02/59, urbroj: 531-14-1-2-10-11-19 (dalje u tekstu: Rješenje).

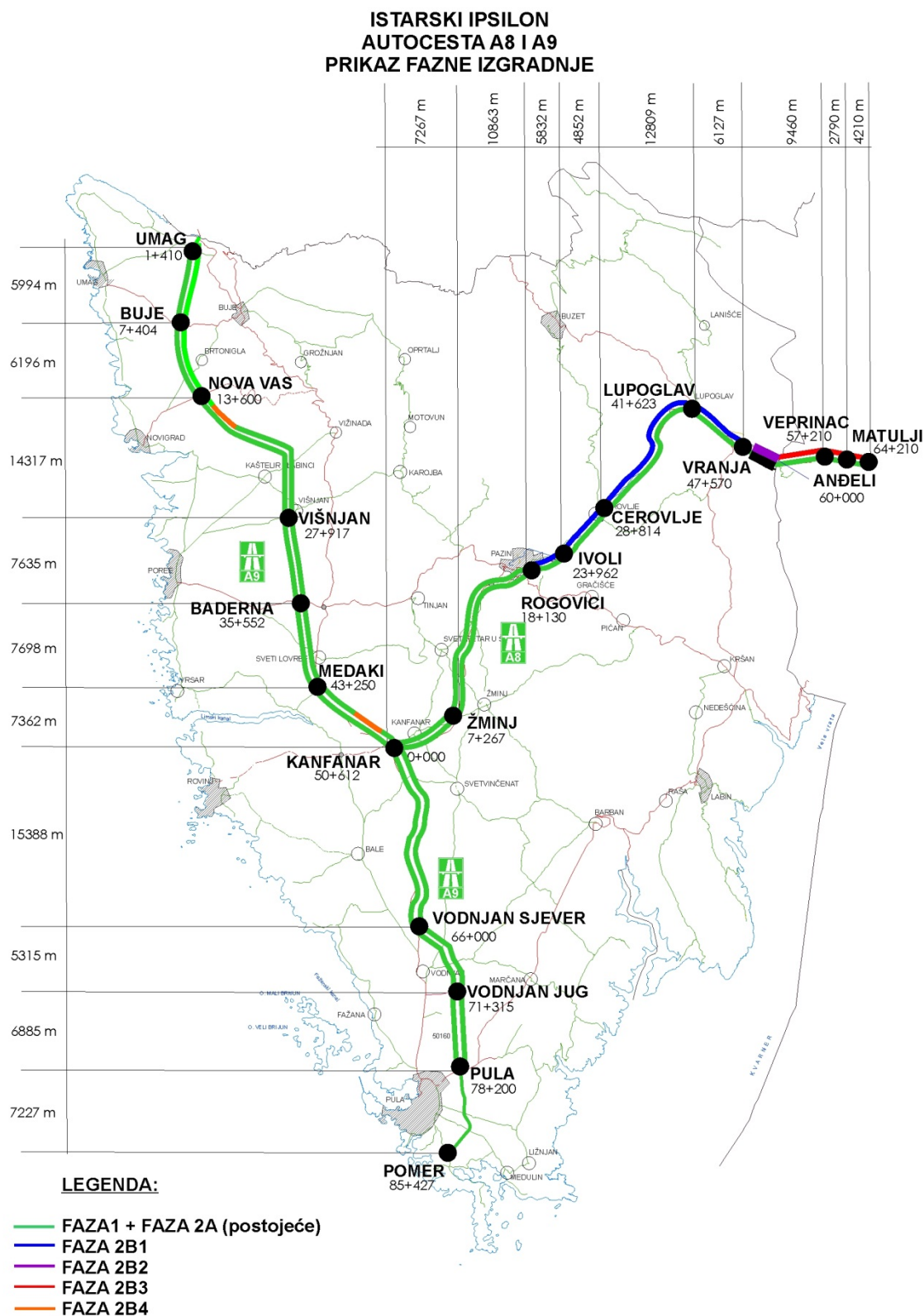
Mjere zaštite okoliša propisane ovim Rješenjem uvažene su u kasnijim etapama projektiranja sukladno zahtjevima hrvatskih propisa (u sklopu idejnog projekta – lokacijske dozvole te glavnog projekta – građevinske dozvole). Ove su mjere obuhvaćene Planom upravljanja okolišem i društvenom odgovornosti iz kolovoza 2018.

Plan uključivanja dionika temelji se na mjerama zaštite koje predviđaju gore spomenuto Rješenje, zatim idejni i glavni projekti. Njime se uspostavlja mehanizme procesa trajnog savjetovanja Društva s dionicima.

S obzirom da je autocesta već godinama u prometu, moguća pitanja društvene odgovornosti i zaštite okoliša već su utvrđena i rješavana:

- uspostavljanjem zatvorenog sustava odvodnje i pročišćavanja vode duž svih dionica autoceste kako bi se spriječilo zagađenje podzemnih voda (čak i ondje gdje to nisu nalagali propisi),
- godišnju vježbu ekološkog incidenta,
- prolaze za divljač i ograde,
- građevine za ublažavanje utjecaja buke uzrokovane prometom,
- sprečavanje svjestlosnog zagađenja u određenim zonama,
- automatsko upravljanje intenzitetom rasvjete čvorova noću, kojom se štedi 25 % električne energije,
- zamjena metal - halogenih žarulja HQL 250 W postavljene na nadstrešnice 18 cestarskih prolaza s LED tehnologijom (ukupno je zamijenjeno 423 žarulja u 2017. godini)
- podupiranjem lokalnih zajednica kroz osiguravanje sigurnijih pristupa na autocestu i izgradnjom sekundarnih spojnih cesta:
 - o Obilaznica Višnjana,
 - o Spojna cesta između čvora Umag i hrvatsko-slovenske granice, kao rješenje za prometno usko grlo na ulazu na A9 do kojeg dolazi zbog zagušenja na susjednim graničnim prijelazima tijekom turističke sezone
 - o Cesta Pula – Pomer (8 km) i obilaznica Pomera, u svrhu rasterećenja Pule i okolice, osobito ljeti
- obnova kolnika na sporednoj mreži prometnica koju su koristila teška građevinska vozila za pristup gradilištu, u suradnji s Izvođačem
- brigom o kulturnoj i nacionalnoj baštini duž autoceste (arheološka istraživanja, speleološka istraživanja, zaštita etnološke baštine),
- edukacija djece i mladih vozača o sigurnom ponašanju u prometu, uključujući satove sigurne vožnje na autocesti
- pomoć namijenjena oboljeloj djeci,
- općenito, društvene akcije i akcije od javnog interesa:
 - o potpora dobrotvornim akcijama (zbrinjavanje djece bez adekvatne roditeljske skrbi i sigurna ženska kuća),
 - o donacija vatrogasnog i ambulantnog vozila,
 - o zajednička donacija Bina-Istre i Bouyguesa za igradnju parkirališta za posjetitelje pulske Opće bolnice i obnova rodilišta Opće bolnice Pula.
 - o donacija informatičke opreme za škole i dom za nezbrinutu djecu u Puli
 - o donacija kombi vozila Down Syndrom Centru Pula i Depaul centru u Rijeci koji brine za beskućnike
 - o realizacija programa terapijskog jahanja za korisnike Dnevnog centra za reabilitaciju Veruda u Puli
 - o donacija ultrazvučnog uređaja Dječjoj bolnici u Rijeci
 - o doniran inkubator i oprema Pulskom rodilištu
 - o poticanje rekreacije i sporta kod mladih kroz brojna sportska događanja (Sportske igre mladih, rukometni turnir za djecu)
 - o pomoć usmjerena prema najpotrebitijima kroz suradnju s Crvenim križom

1.2.1. Pregled faza izgradnje projekta Istarskog ipsilona



1.2.2. Dionice koje je u koncesiju unio Koncedent

A8 – dionice poluautoceste:

- o Matulji do tunela Učka (jedna tunelska cijev), puštena u promet 1981.;
- o Lupoglav - Cerovlje (1988.)
- o Cerovlje - Rogovići, koju su 1998. godine dovršile Hrvatske ceste.

A9 – dionice poluautoceste:

- o Kanfanar - Medaki (1991.)
- o Buje - Nova Vas (dovršena 1992. do razine habajućeg sloja).

1.2.3. Dionice koje je izgradio Koncesionar

1. faza gradnje

Faza 1A – puštena u promet 1999.

- o Rogovići - Kanfanar (A8) - poluautocesta
- o Kanfanar – Bale – Vodnjan (A9) poluautocesta

Faza 1B – puštena u promet 2005. / 2006. godine

- o Medaki - Umag (A9) - poluautocesta (2005.)
- o Vodnjan - Pula (A9) - poluautocesta (2006.).

2. faza gradnje

2. faza obuhvaća izgradnju drugog kolnika kojom se postiže četverotračna autocesta:

Faza 2A (drugi kolnik, u prometu):

- o Pula - Kanfanar (A9) (2010.)
- o Umag - Kanfanar (A9) 2011.)
- o Rogovići - Kanfanar (A8) (2011.)

Faza 2B:

Izgradnja drugog kolnika na preostalim dionicama poluautoceste između čvorova Rogovići i Matulji

- o Faza 2B1 – čvor Rogovići – čvor Vranja
- o Kasnije podfaze Faze 2B:
 - izgradnja drugog kolnika na dionici Vranja – tunel Učka (Kvarner), uključujući i drugu cijev tunela Učka
 - dopuna na puni profil dionice od tunela Učka (Kvarner) do čvora Matulji
 - izgradnja drugog objekta vijadukta Limska Draga i mosta Mirna,
 - izgradnja zaustavnog traka na dionicama Faze 1A i 1B koji nisu završeni u fazi 2A.

2. PROPISI I ZAHTJEVI

Tijekom gradnje i upravljanja objektom Faze 2B1 Istarskog ipsilona, Bina-Istra će se nastaviti obvezivati prema dionicima u skladu s hrvatskim zakonskim i upravnim zahtjevima te sukladno s Politikom održivog razvoja Društva, Ekvatorskim načelima uključujući IFC-ove Standarde zaštite okoliša i društvene odgovornosti koji upotpunjuju Ekvatorska načela.

2.1. Zakoni i propisi Republike Hrvatske

Najvažniji zakoni i propisi Republike Hrvatske koji se primjenjuju na Projekt u području zaštite okoliša i društvene odgovornosti jesu kako slijedi :

- Zakon o prostornom uređenju (NN 153/13, 65/17, 114/18)
- Zakon o gradnji (153/13, 20/17)
- Zakon o cestama (NN 84/11, 18/13, 22/13, 54/13, 148/13, 92/14)
- Zakon o sigurnosti na cestama (NN 67/08, 48/10, 74/11, 80/13, 158/13, 92/14, 64/15, 108/17)
- Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17)
- Zakon o zaštiti prirode (NN80/13, 15/18)
- Zakon o zaštiti okoliša (NN 80/13, 153/13, 78/15, 15/18, 118/18)
- Zakon o zaštiti i očuvanju kulturne baštine (NN 69/99, 151/03, 157/03, 100/04, 87/09, 88/10, 61/11 25/12, 136/12, 157/13, 152/14, 98/15, 44/17, 90/18)
- Pravilnik o arheološkim istraživanjima (NN 102/10)
- Zakon o šumama (NN 68/18, 115/18)
- Zakon o lovstvu (NN 140/05, 75/09, 153/09, 14/14, 21/16, 41/16, 67/16, 62/17, 99/18)
- Pravilnik o prijelazima za divlje životinje (NN 05/07, 80/13)
- Zakon o vodama (NN153/09, 63/11, 130/11, 56/13, 14/14, 46/18)
- Zakon o zaštiti od buke (NN 30/09, 55/13, 153/13, 41/16),
- Pravilnik o najvišim dopuštenim razinama u sredini u kojima ljudi rade i borave (NN 145/04, 46/08)
- Zakon o održivom gospodarenju otpadom (NN 94/13, 73/17)
- Uredba o procjeni utjecaja zahvata na okoliš (NN 61/14, 3/17)
- Uredba o informiranju i sudjelovanju javnosti i zainteresirane javnosti u pitanjima zaštite okoliša (NN 64/08, 80/13)
- Pravilnik o građevnom otpadu i otpadom koji sadži azbest (NN 69/16)
- Zakon o zaštiti zraka (130/11, 47/14, 61/17, 118/18)

3. SAŽETAK PRETHODNIH AKTIVNOSTI VEZANIH ZA UKLJUČIVANJE DIONIKA

3.1. Faza 2B

U sklopu Studije utjecaja na okoliš za dionicu Rogovići - Matulji (ukupna dionica na kojoj je potrebno izgraditi drugi kolnik, svezukupna dužina obuhvaćena Studijom duža je od duljine Faze 2B1), Koncedent je organizirao javnu raspravu. Javne su rasprave održane od 17. ožujka do 15. travnja 2011. u Primorsko-goranskoj županiji te od 18. ožujka do 18. travnja 2011. u Istarskoj županiji. Primjedbe i zahtjevi koje je dala zainteresirana javnost iz obje županije proučili su projektant i Povjerenstvo za ocjenu utjecaja na okoliš predmetnog zahvata. Primjedbe i zahtjevi su se uglavnom odnosili na položaj kolnika i na zaštitu od buke. Kasnije je SUO usvojena Rješenjem Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva, izdanim u rujnu 2011.

Društvo nije bilo izravno uključeno u taj proces, ali je bilo obaviješteno o povratnim informacijama dobivenim od zainteresirane javnosti. Ove su povratne informacije bile uvažene u najvećoj mogućoj mjeri u postupku izrade idejnih projekata za koje su izdane pripadajuće lokacijske dozvole te na temelju glavnih projekata i građevinske dozvole.

Sljedeća javna rasprava provedena je prilikom postupka izdavanja lokacijske dozvole u skladu sa Zakonom o prostornom uređenju i gradnji (NN 76/07, 38/09, 55/11, 90/11, 50/12) koji je bio na snazi u vrijeme provedbe postupka, a organiziralo ju je upravno tijelo nadležno za izdavanje lokacijske dozvole (Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja). Sva relevantna tijela uprave, jedinice lokalne samouprave i zainteresirana javnost na koju utječe gradnja autoceste pozvani su na uvid u idejni projekt te na davanje primjedbi i zahtjeva. Ove su primjedbe i zahtjevi, ako su bili opravdani, uključeni u posebne uvjete građenja koji su sastavni dio odgovarajuće lokacijske dozvole. Ni ovaj puta Društvo nije bilo izravno uključeno u postupak javne rasprave, ali je obvezno udovoljiti zahtjevima izdane lokacijske dozvole. Glavna pitanja koja su postavljali dionici odnose se na:

- o položaj kolnika
- o zabrinutost za zdravlje zbog izloženosti buci.

Učinjene su prilagodbe položaja kolnika kako bi se sačuvale od rušenja tri kuće te kako bi se izbjegao dugotrajan i složen postupak eksproprijacije u takvom slučaju. Predviđene su zaštitne barijere protiv buke sukladno zakonskim zahtjevima te obuhvaćaju postavljanje zaštitnih barijera i uz postojeći kolnik izgrađen 1980-ih kako bi se osigurala usklađenost sa sadašnjim propisima i standardima i uz novi kolnik koji je predmet proširenja (Faza 2B1). Nadalje, mjerenja razine buke bit će provedena tijekom prve godine nakon puštanja u promet novoizgrađenog kolnika, kako to zahtijeva glavni projekt i građevinska dozvola.

U sklopu postupka izdavanja građevinske dozvole, nadležno upravno tijelo (Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja) obraća se svim relevantnim upravnim tijelima koja su izdala posebne uvjete u sklopu lokacijske dozvole kako bi provjerili da li je glavni projekt u skladu s izdanim uvjetima iz lokacijske dozvole.

Slijedom navedenoga, projekti Faze 2B1 već su predstavljeni nadležnim lokalnim tijelima samouprave i zainteresiranoj javnosti koji se čine dobro upoznatima s projektom. Pitanja

koja ih brinu također su rješavana u ovom procesu. Stoga se ne očekuje da bi faza izgradnje mogla dovesti do zabrinutosti.

3.2. Dionici – uključujući prethodne faze Projekta i Faze 2B1

Do sada su glavni dionici u prethodnim fazama Projekta (Faze 1 i 2A) bili:

- o korisnici autoceste
- o upravna tijela (Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja, državni inspektori: inspektor cestovnog prometa i cesta, inspekcija zaštite okoliša, vodopravni inspektor, inspektor zaštite na radu)
- o Istarska županija i Primorsko-goranska županija
- o gradovi i općine
- o lokalno stanovništvo
- o javna poduzeća
- o mediji
- o zaposlenici Društva zaduženi za upravljanje i održavanje postojećih dionica

Različite faze Projekta bile su predstavljene i raspravljene na sastancima sa županijskim tijelima unutar sličnog regulatornog okvira koji je primjenjiv u Fazi 2B1 kako je opisano u prethodnom odjeljku 3.1.

Međutim, prije i za vrijeme izvođenja radova Faza 1. i 2A, Društvu su se obratili neki gradovi i općine te njihovi stanovnici koji su naveli sljedeća pitanja koja ih brinu i zahtjeve:

- o pristup privatnim zemljišnim česticama
- o zaštita od buke
- o otkup zemljišta
- o mogućnosti korištenja iskopanog viška materijala za razvojne projekte općina

Ova su pitanja rješavana na sastancima generalnog direktora/tehničkog direktora s gradonačelnicima/načelnicima općina, dok je probleme o kojima je Društvo bilo izvještavano od strane pojedinaca rješavao rukovoditelj tehničkog odjela na sastancima s lokalnim stanovnicima, predstavnikom Izvođača i Koncedentovim agentom za otkup zemljišta. Kontakti s lokalnim stanovnicima su također dokumentirani i praćeni.

Nakon što se ispituju poteškoće i zahtjevi koji budu prijavljeni, proučavaju se rješenja, predstavljaju i usuglašavaju sa zainteresiranima prije nego što budu provedena. Svi ovi slučajevi su dokumentirani razmijenjenim dopisima i obrascima kroz koje se prati rješavanje.

Svi kontakti s medijima, Koncedentom i lokalnim samoupravama ocjenjuju se kroz:

- o ocjenu medija
- o ocjenu kontakata s Koncedentom
- o ocjenu kontakata s lokalnom samoupravom.

Budući da su korisnici autoceste najveća grupa dionika, prema njima su bile usmjerene mnoge informativne kampanje o radovima koji su se izvodili i mogućim ometanjima, kao

i o novim dionicama puštenima u promet, novom sustavu naplate cestarine i tarifama, zajedno s popustima za česte korisnike. Ove su informacije bile objavljivane u lokalnim novinama, TV i radijskim postajama te letcima. Provedena su brojna ispitivanja zadovoljstva korisnika, a o povratnim informacijama dobivenim od korisnika vode se sveobuhvatne evidencije od početka koncesije.

3.3. Aktivnosti usmjerene na zaštitu okoliša i društvenu odgovornost

Buka

Sukladno Zakonu o zaštiti od buke (NN 30/09, 55/13, 153/13, 114/18) i europskoj Direktivi 2002/49/EZ, Stratešku kartu buke izradio je ovlašten konzultant za referentne godine 2011. i 2016, nakon koje je izrađen Akcijski plan upravljanja bukom prometa. Ovi su dokumenti predstavljeni zainteresiranoj javnosti u dva navrata 13. ožujka 2013. (Strateška karta buke za referentnu godinu 2011.) i 9. siječnja 2019. (Strateška karta buke za referentnu godinu 2016.) i Akcijski plan upravljanja bukom prometa) u Pazinu, a sve u sklopu javne rasprave održane od 26. prosinca 2018. do 9. siječnja 2019. godine. Ovi su dokumenti predstavljeni zainteresiranoj javnosti kroz web-stranicu Bina-Istre i na javnom predstavljanju u Pazinu 9. siječnja 2019. u okviru savjetovanja s javnošću održanom od 26. prosinca 2018. do 9. siječnja 2019. Prema hrvatskom zakonodavstvu, savjetovanje s javnošću omogućuje dobivanje povratne informacije od zainteresirane javnosti, a takva je povratna informacija podloga za buduće planiranje.

Gospodarenje otpadom

U svrhu poticanja korisnika autoceste i omogućavanja adekvatnog prikupljanja otpada, postavljene su posebni kontejneri na 60 lokacija uzduž autoceste.

Energetska učinkovitost

Svi elektro-ormari rasvjete na Istarskom ipsilonu opremljeni su dodatnim regulatorima koji noću automatski smanjuju intenzitet osvjetljenosti na čvorovima (u vrijeme potpunog mraka kada je ljudskom oku potreban manji intenzitet rasvjete). Time se na godišnjoj razini ostvaruje ušteda od 25% električne energije uz osiguravanje potrebne razine stadarda za rasvjetu autoceste.

Metal - halogene žarulje HQL 250 W postavljene su na nadstrešnice 18 naplatnih postaja s LED tehnologijom (ukupno je zamijenjeno 423 žarulja u 2017. godini. Uštede energije prate se svakih pola godine.

Vježba ekološkog incidenta

Bina-Istra svake godine organizira vježbu ekološkog incidenta radi povećanja sposobnosti reagiranja ekipa Službe sigurnosti i upravljanja te sprečavanja mogućeg ekološkog zagađenja.

Zaštita od svjetlosnog zagađenja

Od 2009. godine, za rasvjetu čvorova na Istarskom ipsilonu koristi se tehnologija koja odgovara normama za zaštitu od svjetlosnog zagađenja.

Zaposlenici

Broj zaposlenika Društva je u stalnom porastu. Društvo vodi računa o održavanju prava radnika i o povećanju plaća zbog povećanja troškova života. Održavaju se redovni mjesečni sastanci s Radničkim vijećem i sindikatom Bina-Istre. Društvo zahtijeva od svojih izvođača da poštuju zahtjeve propisa radnog prava u svrhu borbe protiv ilegalnog zapošljavanja.

Zaposleno je šest osoba s invaliditetom.

Svi zaposlenici Društva imaju dodatno zdravstveno osiguranje. Svaki je zaposlenik sudjelovao u nekom programu stručne edukacije. Zaposlenici se obučavaju iz područja sigurnosti na radu

Društvena odgovornost

Suradnja s lokalnom zajednicom i promicanje društvene odgovornosti oduvijek su glavne smjernice u djelovanju Bina-Istre. Vođeni time, u politici Društva je poticanje edukativnih, sportskih i karitativnih projekata.

Stoga Društvo financijski podupire projekt edukacije djece za sigurno ponašanje u prometu, namijenjen djeci srednjoškolskog uzrasta s područja Istarske i Primorsko-goranske županije. Društvo također pomaže roditeljima teško oboljele djece koja putuju na liječenje u susjednu Primorsko-goransku županiju (Rijeka). Društvo, također, provodi projekt s autoškolama o sigurnoj vožnji na autocesti, promičući time sigurnost mladih i neiskusnih vozača. Kroz brojne projekte koji potiču sport i rekreaciju, mladež se potiče na zdrav život i fizičku aktivnost.

Društvo se obvezuje raditi na podizanju kvalitete života u susjednim općinama sukladno osnovnim vrijednostima Društva, i to kroz donacije i sponzorstva (Dječji teniski turnir „Kid’s Day“, Zaklada za poticanje partnerstva i civilnog društva, Zavod za hitnu medicinu Istarske županije, Sigurna kuća Istre, Sportsko društvo paraplegičara, Dnevni centar za rehabilitaciju Veruda, Down Syndrom centar Pula, Dječji dom Pula između ostalih). Društvo dugotrajno surađuje s humanitarnom udrugom “Oaza” koja pomaže u zbrinjavanju djece bez adekvatne roditeljske skrbi. Nadalje, Bina-Istra i njen glavni izvođač Bouygues zajedničkom su donacijom omogućili uređenje parkirališta Opće bolnice Pula za pacijente i njihove pratiocice. Dječji odjel i rodilište Opće bolnice Pula primio je donaciju kojom je obnovljena stolarija, novi namještaj i medicinska oprema, te su nabavljena dva računala, televizor i uređaj za reprodukciju DVD-a, playstation i igračke što bi djeci koja su na bolničkom liječenju trebalo učiniti ugodnijim boravak u bolnici. Vrijednom donacijom novog inkubatora, Pulskom rodilištu osigurani su bolji uvjeti za razvoj beba nakon rođenja. Kvalitetnije liječenje omogućeno je i djeci oboljeloj od kardioloških bolesti donacijom ultrazvučnog uređaja dječjoj bolnici Kantrida u Rijeci.

Dugogodišnja suradnja postoji i s Dnevnim centrom za rehabilitaciju Veruda kojem je Društvo omogućilo nastavak programa terapijskog jahanja za najmlađe te je adaptiralo prostor koji koriste polaznici dnevnog boravka. Osim toga, Društvo brine i o osobama koje se nalaze na marginama društva te namaju adekvatne uvjete za život. Preko Crvenog križa Pula Društvo osigurava bolje uvjete za život beskućnicima koji žive u njihovoj zajednici. Udruzi Depaul, koja također brine o osobama koje žive na ulici na području grada Rijeke, donirano je vozilo koje udruzi koristi za pružanje osnovne pomoći potrebitima.

4. RELEVANTNI DIONICI PROJEKTA

Pristup pomoću kojeg su identificirani dionici u svrhu konzultacija temelji se na:

- pregledu uobičajenih dionika prema hrvatskim zakonima, propisima i ugovorima
- pregledu SUO u cilju utvrđivanja skupina i dionika koji su prethodno konzultirani,
- pregledu dionika koji su identificirani na prethodnim fazama izgradnje Istarskog ipsilona.

Za svaku grupu dionika, predviđen je predloženi način komuniciranja, kao i poseban medij koji će se koristiti u procesu komunikacije.

4.1. Korisnici autoceste

Korisnici autoceste su najveća skupina dionika.

4.2 Upravna tijela:

- Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture kao koncedent
- Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja,
- Istarska županija i Upravni odjel za održivi razvoj
- Državni inspektori: cestovnog prometa i cesta, zaštite okoliša, vodopravni inspektor, inspektor zaštite na radu.

4.3. Lokalna samouprava:

- Grad Pazin
- Općina Cerovlje
- Općina Lupoglav

4.4. Lokalne zainteresirane strane:

- Arheološki muzej Istre – arheološka reambulacija prije početka gradnje.
- Hrvatski restauratorski zavod je odabran na natječaju za provedbu arheološkog istraživanja i nadzora.
- Konzervatorski zavod Pula – zadužen za etnološki nadzor, izdavanje suglasnosti i mogućih dodatnih zahtjeva za zaštitu kulturne baštine.
- Speleološko društvo Gradišće – speleološko istraživanje i klasificiranje utvrđenih lokaliteta.
- Skupina stanovnika Pazina, identificirana tijekom javne rasprave o Studiji utjecaja na okoliš. Ovi su stanovnici zahtijevali izmicanje trase autoceste dalje od njihovih kuća, što je odbacilo Povjerenstvo za ocjenu SUO iz tehničkih razloga te zbog očuvanja jedne kuće na drugoj lokaciji koja bi trebala biti srušena da je gore navedeni zahtjev stanovnika Pazina bio usvojen.

- Vlasnici zemljišta koji su identificirani tijekom postupka otkupa zemljišta. Njihove je zahtjeve rješavao Koncedentov agent za otkup zemljišta i rukovoditelj tehničkog odjela Društva kada je za sagledavanje njihovih zahtjeva bilo potrebno konzultirati Projektanta i/ili Izvođača.
- Javna ustanova „Park prirode Učka“, Liganj 42, 51415 Lovran – nadležna za zaštitu i očuvanje Parka prirode Učka koji se prostire na obroncima planine kroz koju prolazi tunel Učka.

4.5. Javne tvrtke:

- Hrvatske autoceste d.o.o. – u ime Koncedenta (RH) provode otkup zemljišta i prelaganje instalacija prema odredbama Ugovora o koncesiji.
- HAK (Hrvatski autoklub) – nacionalni pružatelj usluge o stanju na cesti i pomoći na cesti te jedno od društava zaduženih za praćenje provedbe Projekta EuroRAP.

4.6. Mediji:

Lokalni mediji:

- Glas Istre (dnevne novine)
- TV Istra (lokalna TV postaja)
- TV Nova (lokalna TV postaja)
- Radio Istra
- Radio Pula
- Ipress (web portal)
- Regional Express (web portal)
- Istarski.hr (web portal)

Nacionalni mediji:

- HTV 1 (nacionalna TV postaja)
- Nova TV
- Večernji list
- Jutarnji list

4.7. Zaposlenici Društva

- Zaposlenici zaduženi za rad i održavanje postojećih dionica autoceste

4.8. Zaposlenici Izvođača

- Zaposlenici Izvođača koji su uključeni u radove Faze 2B1 i zaposlenike podizvođača.

5. PROGRAM UKLJUČIVANJA DIONIKA

Ovaj program ima za cilj osigurati dostupnost informacija svakom dioniku na njegov zahtjev, aktivno i sustavno pružanje informacija identificiranim dionicima, savjetovanje s njima i njihovo sudjelovanje.

5.1. Metode komunikacije

Metode komunikacije se razlikuju ovisno o ciljnoj skupini dionika:

5.1.1. Korisnici autoceste

Društvo će nastaviti s informativnim kampanjama s ciljem pružanja relevantnih informacija o radovima na održavanju ceste/objekata, izgradnji 2.B1 faze i mogućih smetnji u prometu, o tarifama cestarine, kao i drugih informacija za korisnike i to putem lokalnih medija i brošura. Nastavit će se godišnje ankete zadovoljstva korisnika, a njihovi će rezultati biti podvrgnuti analizi kako bi se podigla razina sigurnosti i kvalitete usluge. Društvo će također staviti korisnicima autoceste na raspolaganje godišnje podatke o poboljšanjima učinjenima o unaprjeđenjima u pogledu zaštite okoliša i sigurnosti prometa, koji će biti komunicirani prema dionicima putem promotivnih kampanja u obliku medijskih članaka, vijesti na web stranici Društva te letaka i brošura.. Ovi će dokumenti i izvještaji biti dostupni na internetskoj stranici Društva.

5.1.2 Upravna tijela

Društvo će održavati redovne kontakte putem sastanaka, telefona, e-pošte i pošte .

Državni inspektori prate sukladnost s propisima aktivnosti upravljanja i održavanja koje provodi Društvo te pripadajućih objekata. Društvo je obvezno postupiti po nalazima ovih izvještaja o inspekcijskom nadzoru. Budući da najveća grupa dionika - korisnici autoceste brinu o pitanjima zaštite okoliša i prometa, Društvo će na svojoj internetskoj stranici objaviti godišnji sažetak poboljšanja u području zaštite okoliša i prometa. Društvo će izvještavati državne inspektore o napradovanju projektiranja novih dionica i/ili radovima.

5.1.3. Lokalna samouprava

Društvo će održavati redovite kontakte putem sastanaka, telefona, pošte te putem javnih sastanaka kada takve sastanke zatraže gradovi i općine. Sve relevantne informacije o projektu bit će objavljene zajedno s potencijalnim utjecajem Projekta na lokalno stanovništvo (pristup zemljišnim česticama, pitanja buke, akcijski plan ublažavanja utjecaja buke, moguće poteškoće u određenim područjima), sigurnosna poboljšanja i sve relevantne Izvještaje o zaštiti okoliša i društvenoj odgovornosti koje priredi Društvo. Ove će informacije biti dostupne na internetskoj stranici Društva www.bina-istra.hr.

Lokalna će zajednica također biti informirana putem lokalnih medija:

- Glas Istre (dnevne novine)
- TV Istra
- TV Nova
- Radio Istra
- Radio Pula
- Ipress (web portal)
- Regional Express (web portal)
- Istarski.hr (web portal)

te putem internetske stranice Društva: www.bina-istra.hr.

Šira javnost koja može biti zainteresirana ali na koju se Projekt izravno ne odražava bit će obavještavana o općim informacijama o Projektu i njegovom mogućem utjecaju putem nacionalnih i lokalnih novina, radio i TV-postaja, kao i putem internetske stranice Društva: www.bina-istra.hr.

5.1.4. Lokalne zainteresirane strane

- (AMI) pripremio je, sukladno zahtjevima SUO, Izvještaj o arheološkom rekognisciranju trase Istarskog ipsilona i evidentiranju mogućih arheoloških, etnoloških i speleoloških lokaliteta. Hrvatski restauratorski zavod odabran je za izvođenje arheoloških iskopavanja i nadzora nakon otvorenog natječaja za podnošenje ponuda. Prema rezultatima ovog rekognisciranja, provest će se arheološka istraživanja na 2 lokaliteta. Društvo će održavati redovite kontakte putem sastanaka, telefona, e-pošte, pošte s predstavnicima AMI, odnosno Hrvatskog restauratorskog zavoda u svrhu osiguravanja potrebne potpore arheolozima kada se pokaže potrebnim.
- Konzervatorski zavod Pula –zadužen je za konzervatorski nadzor nad radovima u smislu zaštite arheološke i etnološke baštine (u najvećem broju slučajeva suhozidi). Ovaj je zavod nadležan za izdavanje uvjeta za sve aktivnosti zaštite kulturne baštine. Održavat će se redoviti kontakti putem sastanaka, telefona, e-pošte, pošte s predstavnicima Konzervatorskog zavoda kako bi se osigurala sukladnost zaštitnih aktivnosti s mjerodavnim propisima.
- Speleološko društvo Gračičće – koje će provesti speleološko istraživanje i klasifikaciju potencijalnih speleoloških objekata koji su identificirani kroz prethodno navedeni Izvještaj o arheološkom rekognisciranju trase Istarskog ipsilona. Održavat će se redoviti kontakti putem sastanaka, telefona i e-pošte kako bi se pravodobno provelo speleološko istraživanje potencijalnih objekata koji su identificirani Izvještajem o arheološkom rekognisciranju Istarskog ipsilona Arheološkog muzeja Istre.
- Vlasnici zemljišta koji su identificirani u postupku izvlaštenja i oni koji će se obratiti Društvu nakon početka građevinskih radova. Pitanja koja brinu ove vlasnike zemljišta bit će rješavana individualno u izravnim kontaktima na terenu ili telefonom ili kroz prepisku te raspravljena i riješena u suradnji sa svakom zainteresiranom stranom. Zainteresirane strane će imati pristup žalbenom mehanizmu, opisanom u Poglavlju 8.

- Javna ustanova „Park prirode Učka“. Relevantne informacije o Projektu i mogućem utjecaju na okoliš komunicirat će putem e-pošte i sastanaka.

5.1.5. Javne tvrtke

- Hrvatske autoceste d.o.o. – Održavat će se redovni kontakti putem sastanaka, terenskih sastanaka, telefona, e-pošte u cilju praćenja postupka otkupa zemljišta i pomoći u organiziranju sastanaka s nadležnim tijelima u slučaju potrebe kako bi se omogućio pravovremeni završetak postupka. Isto se odnosi i na radove izmještanja instalacija koje treba izvesti HAC.
- HAK (Hrvatski autoklub) – s obzirom da je HAK nacionalni pružatelj usluge o informacijama o stanju u prometu i pomoći na cesti, Društvo će nastaviti davati mjerodavne informacije kroz dogovrene informacijske kanale. Kako Društvo ima zaključen ugovor s HAK-om za usluge vuče, koristit će se ugovorni informacijski kanali za prenošenje relevantnih informacija i osiguravanja pravovremene usluge vuče, kako bi se ometanje prometnog toka svelo na minimum.

5.1.6. Mediji

- Informacije će biti slane u medije putem priopćenja za tisak i intervjua u cilju pružanja općih informacija o projektu i napredovanju radova.
- Snažniji odnosi s medijima bit bit će uspostavljeni dostavljanjem ažurnih i transparentnih informacija o projektu i pravodobnim i prikladnim odgovorima na zahtjeve i pitanja medija.

5.2. Sažetak Plana uključivanja dionika

Dionik	Relevantne teme	Predložena metoda komunikacije
Korisnici autoceste		
	Radovi na cesti i prometne informacije Izgradnja Faze 2B1 i moguće ometanje prometnih tokova Politika naplate cestarine Ankete zadovoljstva korisnika Poboljšanja cestovne sigurnosti na temelju inspekcija	Kroz lokalne medije, HAK, Brošure i letci koje će se dijeliti na naplatnim kućicama Internetska stranica Društva: www.bina-istra.hr Obrasci ankete zadovoljstva

		Ciljano prema određenoj skupini zainteresiranih korisnika
Upravna tijela		
<ul style="list-style-type: none"> Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja, Istarska županija (Ured za održivi razvoj) Državni inspektori (cestovnog prometa, zaštite okoliša, vodopravni inspektor) 	<p>Relevantne informacije o Projektu</p> <p>Sukladnost objekata i postupaka upravljanja i održavanja autoceste s hrvatskim zakonima i propisima</p>	<p>Redovni sastanci, telefonska komunikacija, e-pošta, pošta</p>
Lokalna samouprava		
<ul style="list-style-type: none"> Grad Pazin Općina Cerovlje Općina Lupoglav 	<p>Relevantne informacije o Projektu, pitanjima zaštite okoliša i društvene odgovornosti, sigurnosti i mogućeg utjecaja na lokalnu zajednicu i ljude.</p>	<p>Redovni sastanci, telefonska komunikacija, e-pošta, pošta</p> <p>Lokalni mediji:</p> <ul style="list-style-type: none"> Glas Istre TV Istra TV Nova Radio Istra Radio Pula Ipress (web portal) Regional Express (web portal) Istarski.hr (web portal) <p>Web stranica: www.bina-istra.hr</p>
Lokalne zainteresirane strane		
<ul style="list-style-type: none"> Arheološki muzej Istre / Hrvatski restauratorski zavod 	<p>Napredovanje arheoloških istraživanja/zaštitnih mjera ako su potrebne/ dinamički plan gradnje</p>	<p>Redovni sastanci, telefonska komunikacija, e-pošta,</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Speleološko Društvo Gradišće 	Napredovanje etnološkog nadzora/ zaštitnih mjera ako su potrebne	Redovni sastanci, telefonska komunikacija, e-pošta,
<ul style="list-style-type: none"> • Speleološka udruga 	Napredovanje speleoloških istraživanja / koordinacija	Redovni sastanci, telefonska komunikacija, e-pošta,
<ul style="list-style-type: none"> • Vlasnici zemljišta koji su identificirani pri otkupu zemljišta i oni koji će se obratiti Društvu nakon početka gradnje. 	Može doći ne nekih poteškoća prilikom izvedbe radova (pristup na zemljišne čestice, ometanje uzrokovano radovima, drugo)	Putem internetskog obrasca, telefonom, e-poštom, žalbenim mehanizmom; terenski izvid na zahtjev
<ul style="list-style-type: none"> • Javna ustanova „Park prirode Učka“ 	Relevantne informacije o napretku Projekta i mogućem utjecaju na okoliš.	E-pošta, korespondencijski sastanci
Javne tvrtke		
<ul style="list-style-type: none"> • Hrvatske autoceste d.o.o. 	Opće informacije o Projektu i napredovanju radova Otkup zemljišta i prelaganje instalacija	Redovni sastanci, telefonska komunikacija, e-pošta, ugovor
<ul style="list-style-type: none"> • HAK (Hrvatski autoklub) 	Prometne informacije Sigurnost cestovnog prometa	Redoviti kontakti putem sastanaka, telefonskih razgovora, faksa, e-pošte
Mediji		
<p>Lokalni mediji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Glas Istre • TV Istra • TV Nova • Radio Istra • Radio Pula • Ipress (web portal) • Regional Express (web portal) • Istarski.hr (web portal) <p>Nacionalni mediji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HTV1 i Hrvatski radio • Nova TV 	Opće informacije o Projektu i napredovanju gradnje	Priopćenja za tisak, intervjui, sastanci

<ul style="list-style-type: none">• Večernji list• Jutarnji list		
---	--	--

6. RASPORED AKTIVNOSTI PLAN

Raspored aktivnosti u nastavku prikazuje predložene aktivnosti uključivanja dionika u razdoblju koje prethodi početku gradnje, za vrijeme gradnje i upravljanja i održavanja Projekta:

	2013-2018		2018	2019				2020				2021			
			Tromj. 4	Tromj.1	Tromj. 2	Tromj. 3	Tromj. 4	Tromj.1	Tromj. 2	Tromj. 3	Tromj. 4	Tromj.1	Tromj. 2	Tromj. 3	Tromj. 4
Aktivnosi uključivanja dionika	PRIJE GRADNJE		ZA VRIJEME GRADNJE												UPRAVLJANJE
Korisnici autoceste Pružanje relevantnih informacija o radovima održavanja, gradnje, ometanja prometa, tarifama cestarine i drugome, putem medija, web stranice Društva, brošura, ankete zadovoljstva korisnika															
Upravna tijela Pružanje relevantnih informacija o Projektu na redovnim sastancima, telefonom, e-poštom, poštom															
Lokalna samouprava Pružanje relevantnih informacija o Projektu i mogućem utjecaju na lokalne zajednice i ljude na redovnim sastancima, telefonom, e-poštom, poštom, web stranica Društva															
<u>Lokalne zainteresirane strane</u>															
Hrvatski restauratorski zavod Arheološka istraživanja, mjere zaštite Mjesto pod suncem d.o.o. – etnološki nadzor Kroz redovne sastanke, telefonom, e-poštom, poštom															
Konzervatorski odjel u Puli Arheološki i Etnološki nadzor, zaštitne mjere Redovni sastanci, telefonski kontakti, e-pošta, pošta															
Speleološko Društvo Gračišće Speleološka istraživanja, Speleološki nadzor Redovni sastanci, telefonski kontakti, e-pošta,															

	2013-2018		2019				2020				2021				
			Tromj. 4	Tromj. 1	Tromj. 2	Tromj. 3	Tromj. 4	Tromj. 1	Tromj. 2	Tromj. 3	Tromj. 4	Tromj. 1	Tromj. 2	Tromj. 3	Tromj. 4
Mjesno stanovništvo i vlasnici zemljišta Mogući problemi tijekom gradnje (pristup na zemljišne čestice, ometanje uzrokovano radovima, drugo) Putem web obrasca, telefona, terenskih izvida na zahtjev															
Javna ustanova Park prirode Učka Pružanje relevantnih informacija o Projektu i o mogućim utjecajima na okoliš kroz dopise i održavanje sastanaka															
Javne tvrtke HAC Pružanje relevantnih informacija o Projektu, napredovanju radova, otkupu zemljišta i prelaganju instalacija tijekom korespondencije, sastanaka, terenskih sastanaka, telefonom, e-poštom.															
HAK Pružanje relevantnih prometnih informacija kroz dogovorene komunikacijske kanale. Suradnja u vezi s pitanjima sigurnosti prometa															
Mediji Pružanje relevantnih informacija o Projektu i napredovanju radova putem priopćenja za tisak, intervjua, sastanaka															

7. Resursi i odgovornosti

Za postizanje ciljeva ovog programa uključivanja dionika, stavljaju se na raspolaganje interni resursi, a sve relevantne zadatke izvršavat će zaposlenici Društva. Uzimajući u obzir geografske i vremenske razmjere planiranog zahvata, ne predviđa se potpora vanjskih konzultanata.

Izvršavanje zadataka Programa uključivanja dionika Društva bit će povjereno sljedećim zaposlenicima Bina-Istre:

➤ **Generalni direktor**

- surađivat će na uspostavljanju kontakata s predstavnicima uprave i lokalne uprave i pružati relevantne informacije o Projektu.
- obavještavat će Rukovoditelja tehničkog odjela i Voditelja odnosa s javnošću o svim pitanjima od značaja za aktivnosti uključivanja dionika koja zahtijevaju daljnju koordinaciju i komunikaciju.

g. Dario Silić, generalni direktor
Bina-Istra d.d., Savska 106, 10000 ZAGREB, Hrvatska
Tel.: + 385 1 6138 300,
e-mail: bina-istra1@pu.t-com.hr

➤ **Rukovoditelj tehničkog odjela** – koordinirat će sveukupne aktivnosti uključivanja dionika posebice za:

- koordinaciju i praćenje provedbe Plana uključivanja dionika na razini lokalnih zainteresiranih strana
- održavanje kontakata s lokalnim zainteresiranim stranama i Hrvatskim autocestama (HAC)
- odgovore na primjedbe i pitanja koja brinu javnost
- upravljanje žalbenim mehanizmom
- izvještavanje generalnog direktora i voditelja za odnose s javnošću o pitanjima koja se odnose na lokalnu zajednicu i lokalne zainteresirane strane
- sve druge izvještaje koji budu potrebni

Rukovoditelj tehničkog odjela izravno će odgovarati Generalnom direktoru.

gđa Ljiljana Ješić, Rukovoditelj tehničkog odjela
Bina-Istra d.d., Savska 106, 10000 ZAGREB, Hrvatska
e-mail: teh.sluzba@bina-istra.hr

➤ **Voditelj odnosa s javnošću** – bit će zadužen za:

- održavanje kontakata s korisnicima autoceste, HAK-om i nacionalnim i lokalnim medijima
- savjetovanje o odnosima s medijima i medijskoj strategiji
- pripremu priopćenja i materijala za tisak
- pripremu oglašavanja o aktivnostima uključivanja dionika u lokalnim medijima

gđa Tea Balde, Voditelj odnosa s javnošću
Bina-Istra d.o.o., Zrinščak 57, 52426 LUPOGLAV, Hrvatska
e-mail: pr@bina-istra.com

Voditelj odnosa s javnošću također će se koordinirati s Rukovoditeljem tehničkog odjela i odgovarati Generalnom direktoru.

8. ŽALBENI MEHANIZAM

Već uspostavljeni žalbeni mehanizam bit će korišten kao dio procesa uključivanja dionika. Žalbeni mehanizam je sljedeći:

8.1. Primitak žalbe

Osoba može dostaviti svoju pritužbu tako što će ispuniti web obrazac raspoloživ na internetskoj stranici Društva www.bina-istra.hr, poštom na adresu Društva (Bina-Istra d.d. Savska 106, Zagreb, ili Bina-Istra d.o.o. Zrinščak 67, 52246 Lupoglav). Tijekom gradnje, žalbe se mogu dostaviti i u Izvođačev ured na gradilištu u Kanfanaru ostavljanjem pisane obavijesti ili pisma u 'poštanski sandučić'. Društvo će također koristiti druge komunikacijske kanale (uključujući osobni dolazak, obavijest e-poštom i telefonom) za primanje žalbi. Ovo će biti objavljeno na internetskoj stranici društva.

8.2. Dokumentiranje žalbe putem Obrasca registra žalbi koji vodi Bina-Istra

Sve žalbe će biti dokumentirane putem obrasca registra žalbi (vidi primjer u Prilogu 1) u koji se unose sve informacije dobivene od osobe koja je uložila pritužbu. Pritužbe koje su osobno priopćene, najčešće u uredima društva Izvođača radova (Bouygues TP Hrvatska, Okreti b.b. Kanfanar) ili Operateru – društvu koje upravlja i održava autocestu (Bina-Istra d.o.o. Zrinščak 67, Lupoglav) bit će poslana Rukovoditelju tehničkog odjela koji će kontaktirati osobu koja je uložila pritužbu radi dobivanja potrebnih informacija i ispunjavanja obrasca registra žalbi. Kada se pritužbe ulažu telefonom, žalitelj će biti potaknut da to učini pisanim putem. Od njega će biti zatraženo da pruži kontakt-podatke tako da ga je moguće izvještavati o rješavanju žalbe.

Obrasci žalbi / poruke koji budu dostavljeni na bilo koji predviđeni način (osobno, poštom, e-poštom, telefonom) bit će uneseni u Registar žalbi (vidi primjer u Prilogu 2).

Osobe koje su uložile žalbu bit će obaviještene u roku od sedam dana o primitku žalbe u Bina-Istri.

8.3. Provedba prethodnog istraživanja u cilju potvrde žalbe

Nakon što se žalbe registriraju, potrebno ih je razmotriti da bi se utvrdila njihova opravdanost te će Rukovoditelj tehničkog odjela i/ili Suradnika tehničkog odjela provesti prethodno istraživanje prije iznošenja žalbe generalnom direktoru. U slučajevima kada je očigledno da žalba nije opravdana ili je nevaljana, to će odmah biti priopćeno pisanim putem dioniku.

Prethodno istraživanje može uključivati odlazak na teren ili telefonski poziv žalitelju radi dobivanja popratnih informacija. Nalazi prethodnog istraživanja mogu biti predloženi generalnom direktoru zajedno sa žalbom.

8.4. Obavješćivanje dionika

Pisani odgovor treba biti poslan dioniku u roku od 30 dana uz obavijest da je njegova žalba razmotrena i raspravljena te mu predložiti rješenje ako je problem moguće riješiti, kao i obavijest o neopravdanosti ili nenadležnosti za njezino rješavanje ako se utvrdi da žalbu nije moguće riješiti. Ako dionik nije zadovoljan predloženim rješenjem, s njim će biti održan sastanak kako bi se raspravilo utvrđeno stanje i postigao dogovor. Ako Društvo ne može rješavati pokrenuta pitanja nekom trenutnom korektivnom radnjom, tada će se utvrditi dugoročna korektivna radnja ako je primjenjiva. Osoba koja je uložila pritužbu bit će obaviještena o predloženoj korektivnoj radnji i o praćenju njene provedbe u roku od 30 dana od potvrde primitka žalbe.

8.5. Zaključenje žalbe i dokumentacija

Podnositelju pritužbe bit će dan konačan odgovor o predloženom rješenju ili nemogućnosti ili nenadležnosti za njezino rješavanje. Odgovorom dioniku o rješavanju žalbe ili obavijesti o nemogućnosti rješavanja/nenadležnosti bit će zaključena žalba. Rukovoditelj tehničkog odjela/Suradnik tehničkog odjela bit će zadužen da dokumentira i evidentira zaključenje žalbe.

Evidencija o zaključenim slučajevima čuva se do dovršetka Projekta. Rukovoditelj tehničkog odjela bit će odgovoran za upravljanje postupkom žalbi te će od ostalih zaposlenika Društva, ovisno o njihovim kompetencijama, zatražiti pomoć u upravljanju žalbama i vođenju evidencije o njima.

8.6 Povjerljivost žalbi

Pitanja vezana za dionike i žalbe te odgovori na žalbe smatraju se povjerljivima.

9. Praćenje i izvješćivanje

Nadzor i izvješćivanje neophodni su za uspjeh plana uključivanja dionika i sastavni su dio procesa njihova uključivanja.

Tijekom gradnje, Rukovoditelj tehničkog odjela će generalnom direktoru davati godišnje izvještaje o inicijativama za uključivanje dionika, a generalni direktor će pomagati u oblikovanju trajne obveze njihova uključivanja. U izvještajima će biti obuhvaćene sve relevantne povratne informacije od dionika, pitanja koja ih brinu i pritužbe, kao i predložene ili poduzete radnje.

Pripremat će se „ad hoc“ izvještaji o pitanjima čija bi pojava mogla zahtijevati posebnu pažnju izvan ove zacrtane dinamike izvještavanja.

Ovaj Plan uključivanja dionika bit će svake godine revidiran i ažuriran.

Radi osiguravanja pristupa informacijama svakom dioniku, aktivnog i sustavnog pružanja informacija dionicima, savjetovanja s njima i njihovog sudjelovanja, Društvo će na svoju internetsku stranicu postaviti sljedeće dokumente:

- Plan uključivanja dionika
- Žalbeni mehanizam sa žalbenim obrascima

Društvo će biti otvoreno za sve zahtjeve dionika za dodatnim informacijama i/ili sugestije za unapređenje uključivanja dionika u Projekt.

10. Upravljačke dužnosti

Generalni direktor Društva će s rukovodnog aspekta nadzirati program uključivanja dionika.

Odgovornosti koje imaju pojedini zaposlenici Društva opisane su u poglavlju 7. Ako se ukaže potreba da više zaposlenika sudjeluje u provedbi zacrtanih dužnosti nakon početka gradnje i nakon godišnjeg revidiranja i ažuriranja ovog Plana uključivanja dionika, generalni direktor će donijeti odluku o stavljanju na raspolaganje dodatnih zaposlenika kako bi se osigurala pravodobna i učinkovita provedba aktivnosti uključivanja dionika.

Rukovoditelj tehničkog odjela će sa suradnicima izraditi i održavati bazu podataka o dionicima. Uz registar žalbenih obrazaca, Rukovoditelj tehničkog odjela će voditi i pratiti i registar obveza.

O strategiji uključivanja dionika Društvo će interno obavijestiti zaposlenike putem unutarnjih komunikacijskih kanala (oglasna ploča i newsletter dostavljan e-poštom).

Izvođač (Bouygues Hrvatska) će osigurati poštanski sandučić u svojim uredima u Kanfanaru kako bi zainteresirane strane / podnositelji žalbi mogli u njemu ostaviti pisanu obavijest.

Prilog 1: Obrazac registra žalbi

Obrazac registra žalbi

Datum:

Podnositelj pritužbe:

(Ime i prezime / naziv tvrtke)

Grad / Općina / Fizička osoba:

Adresa:

Telefon/Faks:

E-pošta:

Blizina autoceste: npr. podvožnjak xx na stacionaži xx+xxx,xx

Dionica:

Razlog pritužbe: npr. Pristup na česticu br.

Način podnošenja: Dopisom/e-poštom od dd/mm/yyyy (urudžbeni broj: BI 19-xxxx) ;

Radnje koje poduzima Bina-Istra:

Odgovor : Dga/LJ/19-xxx od xx/xx/xxxx

Istraživanje:

Terenski izvid izvršio _____ dana dd/mm/yyyy – (opisati cilj)

Konzultirane osobe: (npr. Nadzorni inženjer...)

Predviđeno rješenje (a):

Zaključeno:

Od strane:

Druge relevantne informacije: -

Vidi i žalbeni obrazac:

