

Plan uključivanja interesnih strana u Projekat za hitan odgovor na COVID-19 za Bosnu i Hercegovinu

(Bosnia & Herzegovina Emergency COVID-19 Project Stakeholder Engagement Plan - SEP)

oktobar / listopad 2020. godine

1. Uvod / Opis Projekta

Bolest (COVID-19), uzrokovana novim koronavirusom 2019 (SARS-CoV-2), počela se širiti velikom brzinom još u decembru / prosincu 2019. godine, kada su otkriveni prvi slučajevi u Wuhuanu, u provinciji Hubei, Kina. Od početka marta / ožujka 2020. godine, broj slučajeva zaraze izvan Kine porastao je trinaest puta, a broj zemalja pogođenih virusom se utrostručio. Zbog brzog širenja svijetom, Svjetska zdravstvena organizacija (World Health Organization, WHO) je 11. marta / ožujka 2020. godine proglasila globalnu pandemiju. Do 9. septembra / rujna 2020. godine, pandemija je rezultirala sa 27,2 miliona potvrđenih slučajeva zaraze i 891.031 smrtnih slučajeva u 216 zemalja širom svijeta.

Sa stanjem na dan 9. septembra / rujna 2020. godine, u Bosni i Hercegovini (BiH) potvrđen je 21,961 slučaj zaraze virusom COVID-19 te je zabilježen broj od 669 smrtnih slučajeva povezanih sa virusom. Najveći broj slučajeva zaraze zabilježen je u Republici Sprskoj (RS), sa najvećom koncentracijom slučajeva u Banjoj Luci i brojem smrtnih slučajeva povezanih sa virusom koji iznosi 265. U Federaciji BiH (FBiH) trenutno ima 13.793 potvrđenih slučajeva zaraze, uz broj od 385 smrtnih slučajeva.

Krajem januara / siječnja 2020. godine RS je pokrenula akcioni plan za odgovor na pandemiju. Početkom marta / ožujka 2020. godine osnovano je Koordinaciono tijelo za planiranje, provođenje i nadziranje aktivnosti koje se odnose na pandemiju. Izdata je zabrana javnih okupljanja; škole i većina prodavnica su zatvorene, sa izuzetkom prodavnica hrane i apoteka. Svi centri za primarnu zdravstvenu zaštitu i bolnice zaduženi su da vode potencijalne slučajeve. Univerzitetski klinički centar u Banjoj Luci određen je kao referalno središte za zbrinjavanje ozbiljnih slučajeva zaraze virusom, a njegov kapacitet je proširen kupovinom dvadeset novih mehaničkih ventilatora. Na granicama i ulaznim tačkama centra, postavljeni su mobilni objekti zdravstvene zaštite. Od bolnica je zatraženo da uspostave odvojena područja za liječenje potencijalnih slučajeva, a rutinski pregledi i slučajevi koji nisu hitni, otkazani su do daljnjeg. Fond zdravstvenog osiguranja omogućio je besplatno testiranje i liječenje COVID-19 za sve stanovnike RS tokom i nakon vanrednog stanja. Nadležne institucije su takođe organizirale dostavljanje osnovnih prehrambenih proizvoda starijim i ugroženim stanovnicima putem svoje mreže centara za socijalni rad. U drugoj polovini marta / ožujka 2020. godine, Krizni štab RS uveo je policijski sat i u potpunosti zabranio kretanje na otvorenom za lica mlađa od 18 i starija od 65 godina, jer su ta lica smatrana ranjivim kategorijama. Narodna skupština RS proglasila je vanredno stanje koje je stupilo na snagu početkom aprila / travnja. Od pojedinaca je zahtjevano da na ulici i na javnim mjestima nose zaštitnu opremu (maske i rukavice). Početkom maja / svibnja 2020. godine RS je postepeno ukidala određene mjere uvedene s ciljem suzbijanja pandemije COVID-19, a to je uključivalo ponovno otvaranje mehaničarskih radnji, hemijskih čistionica, frizerskih i salona za ljepotu, itd. Istovremeno, Zavod za javno zdravstvo u RS je pripremio smjernice o funkcioniranju javnih institucija, poslovnih i ugostiteljskih objekata, sa ciljem svođenja pojave i širenja COVID-19 na minimum. Ministarstvo zdravlja RS je 12. maja / svibnja odlučilo je ukinuti obavezne lokalne i pogranične karantine u ovom entitetu. Međutim, i dalje su na snazi određene mjere za kontrolu i prevenciju pandemije koronavirusa, poput obaveznog nošenja maski u zatvorenim javnim prostorima, a javna okupljanja u grupama većim od 50 ljudi i dalje su zabranjena (ugostiteljskim objektima dozvoljeno je da ostanu otvoreni do 11:00 sati navečer). Krajem juna / lipnja 2020. godine, epidemiološka situacija se pogoršala uz dvocifreni rast broja zaraženih koronavirusom na dnevnom nivou. Sredinom septembra / rujna, oko 3.000 ljudi je bilo pod nadzorom javnog zdravstva u RS, dok je završen nadzor nad 53.860 ljudi.

U FBiH, Zavod za javno zdravstvo FBiH je u februaru / veljači 2020. donijelo Plan pripravnosti i odgovora na COVID-19. Plan sadrži aktivno otkrivanje slučajeva (u zdravstvenim ustanovama, zajednici i na ulaznim

tačkama), kliničke smjernice za izolaciju slučajeva, liječenje i praćenje kontakata, kao i postupke za redovnu i transparentnu komunikaciju s javnošću. Formiran je krizni štab pri Federalnom ministarstvu zdravstva i u okviru svakog kantonalnog ministarstva zdravstva. Tri klinička centra u Federaciji (Mostar, Tuzla i Sarajevo) i sve bolnice sa odjelima za zarazne bolesti (Sarajevo, Tuzla, Mostar, Zenica, Travnik, Bihać) određene su za liječenje pacijenata zaraženih virusom COVID-19. Izvršeno je određeno prilagođavanje / proširivanje kliničkih objekata, uključujući opremanje Kliničkog centra u Sarajevu sa 200 dodatnih kreveta i jednom dodatnom laboratorijom, te proširenje objekata za liječenje u Kliničkom centru Mostar. Rutinski hirurški i dijagnostički postupci su otkazani, tako da su usluge zdravstvene zaštite ograničene na hitne slučajeve, hemoterapiju i druge obavezne intervencije. Mobilizirani su ljekari u penziji, a određeno kliničko osoblje preraspoređeno je sa svojih uobičajenih radnih mjesta da pomognu na hitnim intervencijama zaraze virusom (COVID-19). Instituti za zdravlje i bezbjednost hrane (Institute for Health and Food Safety, IHFS) u Zenici i Univerzitet u Zenici, modelirali su očekivanu incidencu virusa COVID-19 i potrebu za bolničkim krevetima u FBiH na osnovu dosadašnjeg međunarodnog iskustva. Sredinom marta / ožujka vlada entiteta FBiH odlučila je da proglasi vanredno stanje zbog širenja korona virusa. Nakon proglašenja vanrednog stanja, Federalno odjeljenje za civilnu zaštitu donijelo je niz mjera zabrane, kao što su zabrane javnih skupova, zatvaranje ugostiteljskih objekata, zabrana kretanja na otvorenom za lica mlađa od 18 godina i starija od 65 godina. Uz to, uveden je policijski sat na području cijelog entiteta i on je bio na snazi do druge polovine aprila / travnja 2020. godine. Početkom maja / svibnja u FBiH počelo je postepeno ukidanje određenih mjera zabrane, kao što je ponovno otvaranje maloprodajnih radnji, ponovno pokretanje javnog prevoza, otvaranje objekata koji imaju prostor na otvorenom, a policijski sat za djecu i starije je ukinut. Međutim, preventivne mjere, poput nošenja maski za lice na javnim mjestima i držanje socijalne distance, nisu bile strogo provedene, a broj zaraženih lica u toku juna / lipnja je porastao. Početkom juna / lipnja, u Laboratoriji za molekularno genetska i forenzička istraživanja Veterinarskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu, izolovan je prvi bosanski soj virusa SARS-Cov-2, uzročnik ove bolesti, iz kliničkih uzoraka osoba koje imaju COVID-19. Trenutno u FBiH, javna okupljanja su dozvoljena, ali uz poštivanje određenih mjera (pridržavanje fizičke udaljenosti od dva metra i poštivanje epidemioloških mjera sigurnosti) i nošenje zaštitne opreme (maske za lice ili maske od tkanine) tokom šetnje ulicama ili izvan domova, što se u velikoj mjeri preporučuje. Nadležnim kantonalnim, opštinskim i gradskim inspekcijama, naloženo je da pojačaju inspeksijske aktivnosti kako bi se kontrolisala implementacija izdatih mjera i kako bi se spriječilo širenje COVID-19.

Od 1. juna / lipnja 2020. godine granični prelazi sa susjednim zemljama (Srbija, Crna Gora i Hrvatska) otvoreni su za putovanje za građane iz tih zemalja. Međunarodni aerodromi u Sarajevu, Banjoj Luci, Mostaru i Tuzli su 1. juna / lipnja ponovo otvoreni za komercijalni saobraćaj. Sredinom jula / srpnja BiH je otvorila svoje granice, omogućavajući građanima država članica EU i država potpisnica Šengenskog sporazuma ulazak i boravak u BiH, pod uslovom da imaju potvrdu o negativnom testu na virus SARS-Cov-2, ne stariju od 48 sati prije trenutka ulaska. Otvaranje granica i povratak ljudi iz inostranstva doprinio je povećanju broja novozaraženih osoba. Uz to, vlada BiH izjavila je da je porast broja slučajeva COVID-19 uglavnom rezultat nepoštivanja uvedenih sanitarnih mjera (poštivanje socijalne distance i nošenje maski za lice).

Projekt za hitan dogovor na COVID-19 za Bosnu i Hercegovinu (Bosnia & Herzegovina Emergency COVID-19 Project) ima za cilj prevenciju, otkrivanje, te odgovor na prijetnju koju predstavlja pandemija COVID-19 u Bosni i Hercegovini.

Projekat ima tri komponente: (1) Odgovor na pandemiju COVID-19 u Republici Srpskoj, (2) Odgovor na pandemiju COVID-19 u Federaciji BiH, i (3) Upravljanje projektom.

Komponenta 1: Odgovor na pandemiju COVID-19 u Republici Srpskoj. Ova komponenta pruža direktnu podršku Republici Srpskoj u liječenju postojećih slučajeva zaraze virusom COVID-19, ograničavanju daljeg

prenošenja na lokalnom nivou i rješavanju društveno-ekonomskih utjecaja pandemije na pogođena domaćinstva putem socijalne pomoći i zaštite. Aktivnosti su ograničene na one koje zahtijevaju neposrednu i hitnu implementaciju i bit će sprovedene u okviru dvije potkomponente: (1.1) pružanje zdravstvene zaštite i jačanje zdravstvenog sistema i (1.2) socijalna zaštita i pomoć ugroženim domaćinstvima i pojedincima.

Komponenta 2: Odgovor na pandemiju COVID-19 u Federaciji Bosne i Hercegovine. Ova komponenta pruža direktnu podršku Federaciji BiH u liječenju postojećih slučajeva COVID-19, ograničavanju daljeg prenošenja na lokalnom nivou i rješavanju društveno-ekonomskih utjecaja pandemije na pogođena domaćinstva putem socijalne pomoći i zaštite. Aktivnosti su ograničene na one koje zahtijevaju neposrednu i hitnu implementaciju i bit će sprovedene u okviru dvije potkomponente: (1.1) pružanje zdravstvene zaštite i jačanje zdravstvenog sistema i (1.2) socijalna zaštita i pomoć.

Komponenta 3. Upravljanje projektom. Ova komponenta pruža podršku za implementaciju projekta u svakom od entiteta, obezbjeđujući cjelokupnu administraciju projekta (uključujući nabavku i finansijsko upravljanje), kao i redovan monitoring i izvještavanje o implementaciji (uključujući potrebne procjene povjereničkih mehanizama). Postojeće strukture se koriste što je više moguće. Ukoliko bude potrebno, postojeće strukture bit će ojačane zapošljavanjem dodatnog osoblja / konsultanata, odgovornih za cjelokupnu administraciju, zaštitne mjere, komunikaciju i terenski rad, nabavku i finansijsko upravljanje. Monitoring socijalne pomoći uključuje i neposredne provjere korisnika novčane pomoći i socijalne zaštite (kod kuće i u specijalizovanim ustanovama), te podršku za poboljšanje postojećih administrativnih sistema, ako bude potrebno. Potkomponenta 3.1. se odnosi na RS, a potkomponenta 3.2 se odnosi na FBiH. Ova komponenta podržava rad jedinice / odjela zaduženog za provedbu projekta s odgovarajućim osobljem koje pruža cjelokupno upravljanje projektom (uključujući nabavku i finansijsko upravljanje) i preduzima redovno praćenje i izvještavanje o implementaciji projekta (uključujući potrebne procjene povjereničkih mehanizama). Aktivnosti u okviru komponente uključuju zvaničnu procjenu utjecaja projekta (koristeći i kvalitativne i kvantitativne metode); jačanje kapaciteta kroz osposobljavanje za participativno praćenje i evaluaciju na svim administrativnim nivoima, zajedničko učenje unutar i između entiteta, radionice za evaluaciju te izradu akcionog plana za monitoring i evaluaciju i kopiranje uspješnih modela; te izgradnju kapaciteta na regionalnom nivou.

Za finansiranje projekta izdvojeno je 36,2 miliona USD u protivrijednosti iz Programa brzog kolosijeka za COVID-19 Svjetske banke. Očekuje se da će projekt trajati tri godine (od 2020. do 2022. godine).

Projekt za hitan odgovor na COVID-19 za Bosnu i Hercegovinu priprema se u skladu sa Okvirom za upravljanje životnom sredinom i socijalnim pitanjima Svjetske banke (Environment and Social Framework, ESF). Prema Standardu za životnu sredinu i socijalna pitanja 10 (Environmental and Social Standard, ESS), Uključivanje interesnih strana i širenje informacija, agencija za implementaciju bi trebala osigurati interesnim stranama pravovremene, relevantne, razumljive i dostupne informacije i se savjetovati sa njima na kulturno primjeren način, bez manipulacije, uplitanja, prisile, diskriminacije i zastrašivanja.

U Republici Srpskoj, Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite RS (MZSZ) je implementaciona agencija za projekat putem Odjela za planiranje, analizu, finansiranje i implementaciju projekata (Planning, Analysis, Financing and Project Implementation Department, PAFPID). U FBiH, implementaciju projekta provode Federalno ministarstvo zdravstva (FMZ) i Federalno ministarstvo rada i socijalne politike (FMRSP). FMZ je domaćin sveukupne koordinirajuće Jedinice za implementaciju projekta (Project Implementation Unit, PIU), s Timom za implementaciju projekta (Project Implementation Team, PIT) u FMRSP.

Opšti cilj ovog plana SEP je definirati program za uključivanje interesnih strana, uključujući i širenje

informacija u javnosti i konsultacije kroz cijeli projektni ciklus. Plan SEP opisuje načine na koje će projektni tim komunicirati sa interesnim stranama i uključuje mehanizam putem kojeg ljudi mogu ukazati na bojazni, dati povratne informacije ili uložiti žalbe na projekat i bilo koje aktivnosti u vezi s projektom. Uključivanje lokalnog stanovništva od suštinskog je značaja za uspjeh projekta kako bi se osigurala nesmetana saradnja između projektnog osoblja i lokalnih zajednica te minimizirali i ublažili ekološki i socijalni rizici povezanih s predloženim projektnim aktivnostima. U kontekstu zaraznih bolesti, široko definisane, kulturno primjerene i prilagođene aktivnosti podizanja svijesti su posebno važne za pravilno prilagođavanje zajednica na rizike povezane sa заразним bolestima.

2. Identifikacija i analiza interesnih strana

Interesne strane u projektu definirane su kao pojedinci, grupe ili drugi subjekti koji:

- (i) su izloženi utjecaju ili za koje je vjerovatno da će biti izloženi utjecaju Projekta direktno ili indirektno, pozitivno ili negativno (takođe se nazivaju i 'pogođene strane'); i
- (ii) mogu imati interes u Projektu ('druge zainteresovane strane'). One uključuju pojedince ili grupe čiji interesi mogu da budu pod utjecajem Projekta i koji imaju potencijal da utječu na Projektne ishode na bilo koji način.

Saradnja i pregovori s interesnim stranama tokom razvoja projekta često također zahtijevaju identifikaciju osoba unutar grupa koje djeluju kao legitimni predstavnici svoje grupe(interesne strane), tj. pojedinaca kojima su njihove kolege, članovi grupe, povjerali zagovaranje interesa grupe u procesu uključivanja u Projekat. Predstavnici zajednice mogu pružiti koristan uvid u lokalne postavke i djelovati kao glavni vodiči za širenje informacija vezanih uz Projekat. Oni su također i primarna karika za komunikaciju / vezu između Projekta i ciljanih skupina i njihovih uspostavljenih mreža. Provjera predstavnika interesnih strana (tj. postupak potvrde da su oni legitimni i istinski zagovornici zajednica koje predstavljaju) ostaje važan zadatak u uspostavljanju kontakta sa interesnim stranama u zajednici. Legitimnost predstavnika zajednica može se potvrditi neformalnim razgovorom sa slučajnim uzorkom članova zajednice i uvažavanjem njihovih stavova o tome ko može na najdjelotvorniji način zastupati njihove interese.

2.1 Metodologija

Kako bi se zadovoljili pristupi najbolje prakse, Projekat će primijeniti sljedeće principe za uključivanje interesnih strana:

- *Otvorenost i pristup životnog ciklusa:* tokom cijelog projektnog ciklusa (trajanja projekta), bit će organizirane javne konsultacije za projekat(e) otvorenog tipa, bez vanjskih manipulacija, uplitanja, prisile ili zastrašivanja;
- *Informirano sudjelovanje i povratne informacije:* informacije će se pružiti i distribuirati među svim interesnim stranama u odgovarajućem formatu; pružit će se i mogućnost za prenošenje povratnih informacija interesnih strana, za analizu i rješavanje komentara i nedoumica;
- *Inkluzivnost i osjetljivost:* identifikacija interesnih strana se poduzima kako bi se podržala bolja komunikacija i izgradili efikasni odnosi. Proces sudjelovanja u projektima je inkluzivan. Sve interesne strane se u svakom trenutku podstiče da se uključe u proces konsultacija. Svim interesnim stranama omogućen je jednak pristup informacijama. Osjetljivost na potrebe interesnih strana ključni je princip na kojem se temelji izbor metoda njihovog uključivanja. Posebna se pažnja posvećuje ugroženim grupama, naročito ženama, mladima, starijim osobama i kulturnoj osjetljivosti različitih etničkih grupa.

U svrhu učinkovitog i prilagođenog uključivanja, interesne strane predloženog projekta (predloženih projekata) mogu da se podijele na sljedeće ključne kategorije:

- **Pogođene strane** - lica, grupe i drugi subjekti unutar područja utjecaja projekta (Project Area of Influence, PAI), koji su pod direktnim utjecajem (zapravo ili potencijalno) projekta i / ili su identifikovani kao najosjetljiviji na promjene povezane s projektom. Oni treba da budu blisko uključeni u identifikovanje utjecajaja i njihovog značaja, kao i u odlučivanju o mjerama ublažavanja i upravljanja;
- **Druge zainteresirane strane** - pojedinci / grupe / subjekti, koji možda nisu pod direktnim utjecajem projekta, ali koji smatraju ili vide da su njihovi interesi pod utjecajem projekta, i / ili koji bi mogli na neki način utjecati na projekat i proces njegove implementacije; i
- **Ugrožene grupe** - osobe koje mogu biti nesrazmjerno pogođene ili dodatno stavljene u nepovoljan položaj projektom (projektima) u odnosu na bilo koje grupe zbog svog statusa ugroženosti¹, a za to mogu biti potrebni posebni naponi kako bi se osigurala njihova jednaka zastupljenost u konsultacijama i procesu odlučivanja povezanog sa projektom.

2.2 Pogođene strane

Pogođene strane uključuju lokalne zajednice, članove zajednica i druge strane koje mogu da budu podložne direktnim utjecajima Projekta. Konkretno, sljedeći pojedinci i grupe potpadaju u tu kategoriju:

- Osobe zaražene sa COVID-19;
- Osobe u karantinu za COVID-19;
- Srodnici osoba koje su zaraženi sa COVID-19;
- Srodnici osoba koje su u karantinu za COVID-19;
- Učenici škola i studenti koji su pogođeni zatvaranjem škola;
- Zajednice u blizini laboratorija, karantinskih centara i stanica za preglede i provjere;
- Radnici na gradilištima laboratorija, mobilnih objekata zdravstvene zaštite, karantinskih centara i stanica za preglede i provjere;
- Ljudi izloženi riziku od COVID-19 (stariji od 65 godina, ljudi koji žive sa AIDS/HIV, ljudi koji imaju hronična medicinska oboljenja, kao što su plućne bolesti, dijabetes i srčana oboljenja, putnici, stanovnici pograničnih područja, itd.);
- Pacijenti / ljudi sa medicinskim potrebama;
- Radnici javnih zdravstvenih ustanova (doktori, medicinske sestre / tehničari, laboratorijski tehničari, osoblje za održavanje objekata itd.);
- Veterinarsko osoblje javnih veterinarskih stanica;
- Radnici na sakupljanju i odlaganju medicinskog otpada;
- Radnici na velikim javnim mjestima, uključujući javne tržnice, supermarkete itd.;
- Socijalni radnici angažovani na pružanju socijalne pomoći ili u centrima za socijalni rad ili kroz kućne posjete;
- Osoblje kompanija za vazdušni transport i granične kontrole;
- Preduzeća, poslodavci i mediji za koje će se organizirati radionice o praćenju, liječenju i profilaksi za COVID-19 za širu zajednicu.

2.3. Druge zainteresirane strane

Interesne strane projekta također uključuju i strane koje nisu direktno pogođene zajednice, uključujući sljedeće:

¹ Status ugroženosti može da proističe iz rase pojedinca ili grupe, nacionalnog, etničkog ili socijalnog porijekla, boje, roda, jezika, religije, političkog ili drugog mišljenja, imovinskog stanja, starosti, kulture, pismenosti, bolesti, fizičkog ili mentalnog invaliditeta, siromaštva ili nepovoljne ekonomske situacije i zavisnosti od jedinstvenih prirodnih resursa.

- Institucije na državnom nivou (Vijeće ministara BiH i njegovo Koordinaciono tijelo za zaštitu i spašavanje od prirodnih i drugih nesreća u BiH; Ministarstvo sigurnosti BiH);
- Institucije na nivou RS:
 - Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite (MZSZ) – preko Odjeljenja za planiranje, analizu, finansiranje i implementaciju projekata (Planning, Analysis, Financing and Project Implementation Department, PAFPID) koje je odgovorno za komponente 1.1, 1.2 i 3.1
 - Štab za hitne slučajeve RS
 - Ministarstvo prosvjete i kulture
 - Ministarstvo rada i boračko-invalidske zaštite
 - Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede
 - Zavod za javno zdravstvo RS (Public Health Institute, PHI RS);
- Institucije na nivou FBiH:
 - Federalno ministarstvo zdravstva (FMZ) – PIU za ukupnu koordinaciju i za implementaciju komponenti 2.1. i 3.2.
 - Federalno ministarstvo rada i socijalne politike (FMRSP) – PIT za implementaciju komponente 2.2.
 - Upravni odbor za koordinaciju između PIU i PIT (Federalno Ministarstvo finansija - financija, FMZ i FMRSP)
 - Federalna uprava civilne zaštite
 - Federalno ministarstvo obrazovanja i nauke
 - Federalno ministarstvo poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva
 - Zavod za javno zdravstvo FBiH (Public Health Institute, PHI FBiH);
- Institucije na nivou kantona u FBiH (kantonalna ministarstva zdravlja, obrazovanja / kulture i zavodi za javno zdravstvo);
- Zdravstvene ustanove u oba entiteta;
- Obrazovne ustanove u oba entiteta;
- Inspekcijska tijela u oba entiteta (posebno odgovorne za rad i OHS, te zdravstvena pitanja);
- Organizacije za usluge pokopa i njihovo osoblje;
- Tradicionalni mediji i novinari;
- Udruženja građana i NVO koje se bave životnom sredinom i socio-ekonomskim interesima i mogu da postanu partneri projekta;
- Implementacione agencije za projekte koje finansira Svjetska banka koje rade u graničnim regionima (PID RS PIU/FBH PIU, DFPP RS PIU/FBH PIU, FRSMP FBH PMT);
- Ostale lokalne i međunarodne zdravstvene organizacije (IFRC, UNCT, UNFPA, WHO);
- Ostale donatorske organizacije (UNICEF, IOM, EU);
- Preduzeća sa međunarodnim vezama; te
- Javnost uopšte.

2.4. Pojedinci / grupe u nepovoljnom položaju – ugrožene grupe

Posebno je važno razumjeti mogu li utjecaji projekta nesrazmjerno pasti na pojedince ili grupe koji su u nepovoljnom položaju ili ugrožene grupe, koji često nemaju priliku da izraze zabrinutost ili razumiju utjecaje projekta. Također je važno osigurati da podizanje svijesti i uključivanje interesnih strana sa pojedincima ili grupama koji su u nepovoljnijem položaju ili ugroženi, u vezi sa zaraznim bolestima i medicinskim tretmanima, treba uzeti u obzir njihovu posebnu osjetljivost, zabrinutost i kulturne pozadine, kako bi se osiguralo potpuno razumijevanje projektnih aktivnosti i koristi. Ugroženost može proisteci iz

porijekla osobe, roda, starosti, zdravstvenog stanja, ekonomskih nedostataka i finansijske nesigurnosti, nepovoljnog statusa u zajednici (npr. manjine ili marginalne grupe), zavisnosti o drugim pojedincima ili prirodnim resursima, itd. Uključenost s ugroženim skupinama i pojedincima često zahtijeva primjenu konkretnih mjera i pomoći, usmjerene na olakšavanje njihovog sudjelovanja u donošenju odluka vezanih za projekat, tako da njihova svijest i doprinos cjelokupnom procesu budu srazmjerni svijesti i doprinosima drugih interesnih strana.

U okviru Projekta, ranjive grupe ili grupe u nepovoljnijem položaju mogu uključivati sljedeće, ali nisu ograničene na to:

- Penzionisana starija lica i lica sa invaliditetom (LSI);
- Osobe bez zdravstvenog osiguranja;
- Lica koja žive u prenaseljenim prostorima sa malo mogućnosti za socijalno distanciranje i izolaciju (npr. zatvorenici, lica koja žive u socijalnom stambenom smještaju, starija lica u domovima za stare)
- Migranti i izbjeglice;
- Postojeći korisnici socijalne pomoći u skladu sa zakonima o socijalnoj pomoći u RS i FBiH, uključujući nezaposlena lica, porodice sa niskim primanjima (uključujući one iz ugroženih manjinskih grupa), lica sa invaliditetom, stariji ljudi.
- Oni koji mogu da postanu socijalno i ekonomski ugroženi, kojima može zatrebati pomoć zbog negativnih utjecaja COVID-19 – nezvanično zaposleni, lica koja izdržavaju sezonski radnici / radnici koji bi inače zarađivali novac u inostranstvu itd.

Ugrožene grupe u zajednicama koje su pogođene projektom biće dodatno potvrđene i sa njima će se sprovesti konsultacije po potrebi, a koje će biti finansirane iz namjenskih sredstava. Opis metoda za uključivanje koje će se sprovesti u okviru projekta dat je u odjeljcima koji slijede.

3. Program za uključivanje interesnih strana

3.1. Sažeti pregled uključivanja interesnih strana koji je izvršen u toku pripremanja projekta

Brzina i hitnost s kojima je razvijen ovaj projekt, kako bi se odgovorilo na rastuću prijetnju COVID-19 u zemlji (u kombinaciji s vladinim ograničenjima vezanih za okupljanje ljudi), ograničila je sposobnost projekta da razvije cjeloviti plan SEP prije nego što je Svjetska banka odobrila projekat, 23. aprila / travnja 2020. godine. Umjesto toga, razvijen je preliminarni plan SEP i on je objavljen prije pregovora o projektu, na osnovu konsultacija sa javnim nadležnim institucijama i stručnjacima iz zdravstvenih institucija u zemlji, kao i predstavnicima međunarodnih zdravstvenih organizacija. Plan SEP je u međuvremenu ažuriran tako da uključuje sveobuhvatniju strategiju i plan za uključivanje interesnih strana. S tim u vezi, održane su i virtualne konsultacije sa pogođenim stranama i drugim zainteresiranim stranama. Dokument bi se trebao čitati zajedno sa projektnim Okvirom za upravljanje životnom sredinom i socijalnim pitanjima (Environmental and Social Management Framework - ESMF), u kojem su dati principi, pravila i procedure za upravljanje rizicima i utjecajima vezanih za životnu sredinu i socijalna pitanja u okviru projekta.

U svrhu efikasnije uključivanja interesnih strana, Zajmoprimac je sažeo ključne nalaze i bojazni izražene tokom konsultacija u fazi pripreme (vidjeti Tabelu 1 u nastavku).

U tabeli u nastavku dat je sažeti pregled metoda koje su korištene za konsultovanje sa ključnim izvorima informacija u toku pripremanja projekta.

Tabela 1. Sažeti pregled konsultacija sa interesnim stranama u toku pripremanja projekta

Faza projekta	Tema konsultacija	Korišteni metodi	Vremenski raspored: Mjesto i datumi	Ciljne interesne strane	Odgovornosti
Priprema	Dizajn projekta	Video konferencijski sastanci / pozivi	Po potrebi, kancelarije donatora i javnih institucija	Razvojni donator, međunarodne zdravstvene organizacije, implementacione agencije u oba entiteta, ministarstva finansija i poljoprivrede na entitetskom nivou, te zavodi za javno zdravstvo	Tim Svjetske banke, Vodstvo MZSZ / FMZ / FMRSP
	Sektorski i institucionalni kontekst	Intervjui Diskusije	Po potrebi, kancelarije javnih institucija	Implementacione agencije u oba entiteta, ministarstva finansija i poljoprivrede na entitetskom nivou, te zavodi za javno zdravstvo	Tim za zdravstvo Svjetske banke
	Aranžmani za implementaciju projekta	Diskusije	Po potrebi, kancelarije javnih institucija	Implementacione agencije u oba entiteta, ministarstva finansija i poljoprivrede na entitetskom nivou, te zavodi za javno zdravstvo	Vodstvo MZSZ / FMZ / FMRSP
	Pristupi informiranju zajednice u RS	Diskusije sa centrima za primarnu zdravstvenu zaštitu (domovima zdravlja)	Dom zdravlja Banja Luka, itd.	Osoblje primarne zdravstvene zaštite	MZSZ
	Ocjena potreba za zdravstvenom zaštitom / medicinskim sredstvima u RS	Izveštaj sa posjete lokaciji	Mart / ožujak 2020. godine	Uprava i osoblje bolnica u RS	Konsultant SZO
	Projekcije incidence COVID-19	Modeliranje unutar institucije	Mart / ožujak 2020. godine	Uprava i osoblje bolnica u FBH	IHFS/ Zdravstveni centar Zenica/ Univerzitet u Zenici
	Prava i uslovi rada zdravstvenih radnika u toku COVID-19	Pozivi i korespondencija elektronskom poštom	Maj / svibanj 2020. godine	Nezavisni sindikat zdravstvenih radnika u FBiH	Konsultant za ESMF i SEP
			Juni / lipanj 2020. godine	Sindikata radnika u zdravstvu i	

				socijalnoj zaštiti u RS	
--	--	--	--	-------------------------	--

3.2. Sažeti pregled potreba projektnih interesnih strana i metoda, alata i tehnika za uključivanje interesnih strana

U tabeli 2 sažeto su predstavljene različite potrebe identifikovanih interesnih strana i različite metode uključivanja za svaku grupu. Strategija za uključivanje interesnih strana uzima u obzir ograničenje koje predstavlja kriza COVID-19 i oslanja se u većoj mjeri na mrežne alate i alate na daljinu (TV, radio, telefon, internetske prezentacije) kako bi se zadovoljila potreba za socijalnim distanciranjem. To je zasnovano na informacijama iz smjernica u dokumentu Svjetske banke „Tehnička nota: Javne konsultacije i uključivanje interesnih strana u operacijama koje podržava Svjetska banka kada postoje ograničenja za održavanje javnih sastanaka (mart / ožujak 2020. godine).

Tabela 2. Sažeti pregled potreba interesnih strana i sredstava za obavještanje kojima se daje prednost

Interesna grupa	Ključne karakteristike	Potrebe koje se odnose na jezik	Sredstva za obavještanje kojima se daje prednost (elektronska pošta, telefon, radio, pismo)	Posebne potrebe (pristupačnost, štampanje velikim slovima, čuvanje djece, sastanci u toku dana)
Pogođene strane				
Osobe zaražene sa COVID-19	Široki spektar osoba koje su pogođeni sa COVID-19	Lokalni jezici ² , Engleski jezik	SMS poruke, radio, telefon	Medicinski pregled i tretman u bolnicama, ad-hoc finansijska podrška domaćinstvima sa niskim primanjima sa zaraženim članom ili članovima porodice
Osobe u karantinu za COVID-19	Raznoliki spektar osoba koje su izolovane od zajednice, različite nacionalnosti	Lokalni jezici, Engleski jezik	Lična uputstva vezan za metode prenošenja virusa, telefonski pozivi, elektronska pošta	Povoljni uslovi za boravak u karantenskim objektima
Srodnici ljudi koji su zaraženi sa COVID-19	Frustrirani članovi porodica i lica koja pružaju njegu koja nisu obaviještena	Lokalni jezici, Engleski jezik	Postovi u grupama na društvenim medijima, TV/radio, telefonski pozivi, elektronska pošta	Posebna uputstva zdravstvenih radnika, higijena ruku i lična zaštitna oprema (Personal Protective Equipment, PPE)
Srodnici ljudi koji su u karantinu za COVID-19	Uplašeni članovi porodica i zabrinuti ljudi u okruženju	Lokalni jezici, Engleski jezik	Postovi u grupama na društvenim medijima, TV/radio, telefonski pozivi, elektronska pošta	Informacioni i obrazovni materijali
Učenici škola i studenti koji su pogođeni zatvaranjem škola ili time što nisu u mogućnosti da pohađaju školu zbog ličnih / porodičnih	Učenici i studenti koji ne mogu redovno pohađati školu	Lokalni jezici	Kanali komunikacije Ministarstva prosvjete i kulture RS i Federalnog ministarstva obrazovanja i nauke (i kantonalnih	Informacije o školovanju preko mreže

² Odnosi se na tri zvanična jezika u Bosni i Hercegovini: bosanski, hrvatski i srpski.

Interesna grupa	Ključne karakteristike	Potrebe koje se odnose na jezik	Sredstva za obavještanje kojima se daje prednost (elektronska pošta, telefon, radio, pismo)	Posebne potrebe (pristupačnost, štampanje velikim slovima, čuvanje djece, sastanci u toku dana)
razloga (djeca sa hroničnim bolestima, djeca koja žive sa članom porodice koji ima hroničnu bolest, i slično)			ministarstava u FBiH), TV/radio, postovi u grupama na društvenim medijima	
Zajednice u blizini laboratorija, karantinskih centara i stanica za preglede i provjere	Zabrinuti stanovnici lokalnih zajednica i zaposleni u lokalnim preduzećima / nadležnim organizacijama	Lokalni jezici	Informacione table lokalnih vijeća i centara za primarnu zdravstvenu zaštitu, TV/radio, postovi u grupama na društvenim medijima	Podizanje nivoa svijesti, predostrožnosti u upravljanju otpadom, higijena ruku i OZO
Radnici na gradilištima laboratorija, mobilnih objekata zdravstvene zaštite, karantinskih centara i stanica za preglede i provjere	Radnici koji su angažovani na renoviranju i rehabilitaciji zdravstvenih objekata	Lokalni jezici	OHS obuka, informacione table lokalnih vijeća, centara za primarnu zdravstvenu zaštitu, TV/radio, postovi u grupama na društvenim medijima	Predostrožnosti u upravljanju otpadom, higijena ruku i OZO, OHS mjere
Osobe izložene riziku od COVID-19	Obeshrabreni ljudi stariji od 65 godina; ljudi koji žive sa AIDS/HIV; ljudi koji imaju hronična medicinska oboljenja, kao što su dijabetes i srčana oboljenja; putnici, stanovnici pograničnih područja	Lokalni jezici, Engleski jezik	Informacione table lokalnih vijeća i centara za primarnu zdravstvenu zaštitu, TV/radio, postovi u grupama na društvenim medijima	Uputstva za ponašanje za ljude sa hroničnim oboljenjima, ad-hoc tretman podrške za lica pozitivna na HIV/AIDS, uputstva za dodatnu ličnu zdravstvenu bezbjednost, kampanje za podizanje nivoa svijesti, higijena ruku i OZO
Pacijenti / osobe sa medicinskim potrebama	Npr. ljudi koji čekaju na rutinske preglede, nisu u mogućnosti da ih pregleda ljekar kada se pojavi novi problem itd.	Lokalni jezici	Centri za primarnu zdravstvenu zaštitu	Informacije o dostupnosti medicinskih usluga
Radnici u javnom i privatnom zdravstvu	Nepripremljen menadžent, doktori, medicinske sestre / tehničari, apotekari, laboratorijski asistenti, higijeničari	Lokalni jezici	Obuke, štampani materijali	Mjere zaštite zdravlje na radu i biološke sigurnosti, OZO, programi obuke uz rad, kontrola infekcije i planiranje upravljanja rizikom
Veterinarsko osoblje javnih veterinarskih stanica	Radnici u veterinarskim stanicama koji rade sa slučajevima COVID-19	Lokalni jezici	Obuke, štampani materijali	Mjere zaštite zdravlja na radu i biološku sigurnosti, OZO, programi obuke uz rad, kontrola infekcije i planiranje upravljanja rizikom

Interesna grupa	Ključne karakteristike	Potrebe koje se odnose na jezik	Sredstva za obavještanje kojima se daje prednost (elektronska pošta, telefon, radio, pismo)	Posebne potrebe (pristupačnost, štampanje velikim slovima, čuvanje djece, sastanci u toku dana)
Radnici na sakupljanju i odlaganju medicinskog otpada	<p>Doktori, medicinske sestre / tehničari, higijeničari, radnici koji upravljaju objektima za tretman otpada iz zdravstvene zaštite, radnici na uklanjanju i transportu otpada, veterinarski radnici</p> <p>Ministarstvo za prostorno uređenje, građevinarstvo i ekologiju RS i Federalno Ministarstvo okoliša i turizma</p> <p>Republički i Federalni inspektorati i inspektori koji su relevantni za upravljanje otpadom</p> <p>Javna komunalna preduzeća</p>	Lokalni jezici	Pisana uputstva, obuke	Mjere zaštite na radu, obuka o zdravlju i sigurnosti i praktični aspekti upravljanja zdraavstvenim otpadom, uključujući prevenciju otpada, odvojeno prikupljanje, rukovanje i odlaganje, OZO, planovi upravljanja otpadom, vozila za siguran transport otpada za seoske zdravstvene ustanove.
Radnici u velikim javnim prostorima, uključujući javne tržnice, supermarkete	Menadžeri, prodavci, specijalisti za marketing, radnici, blagajnici, sigurnosni službenici	Lokalni jezici	Pisana uputstva, platforme društvenih mreža, TV/radio	OHS mjere, higijena ruku i OZO, dodatne bezbjednosne mjere, kao socijalno distanciranje
Socijalni radnici angažovani na pružanju socijalne pomoći ili u centrima za socijalni rad ili kroz kućne posjete	Osoblje centara za socijalni rad koje je angažovano za rad direktno sa ugroženim grupama	Lokalni jezici	Pisana uputstva, obuke	OHS mjere, higijena ruku i OZO, dodatne bezbjednosne mjere, kao socijalno distanciranje
Osoblje kompanija za vazdušni transport i granične kontrole	Zaposleni izloženi riziku koji rade na prvim linijama sa velikim brojem ljudi	Lokalni jezici	Pisana uputstva, obuke	Vještine upravljanja vanrednim rizikom, unapređeni uslovi rada, higijena ruku i OZO
Preduzeća, poslodavci i mediji	Veliko i raznoliko osoblje	Lokalni jezici	<p>Obavještenja o oprezu na internetskim prezentacijama MZSZ, FMZ, FMRSP, PHI RS i PHI FBiH</p> <p>Radionice i simpozijumi preko mreže</p>	Pravovremena obavještenja o zabranama putovanja i relevantne pravovremene bezbjednosne radnje koje treba da oni sa svoje strane poduzimaju; povećane bezbjednosne mjere, dodatni OHS i obuke za prvu medicinsku pomoć za njihovo osoblje; te

Interesna grupa	Ključne karakteristike	Potrebe koje se odnose na jezik	Sredstva za obavještanje kojima se daje prednost (elektronska pošta, telefon, radio, pismo)	Posebne potrebe (pristupačnost, štampanje velikim slovima, čuvanje djece, sastanci u toku dana)
				informacije o praćenju, liječenju i profilaksi za COVID-19
Ostale zainteresirane strane				
Institucije na nivou Bosne i Hercegovine	Relevantne institucije na nivou BiH (Vijeće ministara BiH i njegovo Koordinaciono tijelo za zaštitu i spašavanje od prirodnih i drugih nesreća u BiH; Ministarstvo sigurnosti BiH)	Lokalni jezici	Zvanični kanali komunikacije	Koordinacija, širenje informacija i uključivanja na nivou BiH
Institucije na nivou RS (MZSZ, Štab za hitne slučajeve RS, Ministarstvo prosvjete i kulture, Ministarstvo rada i boračko-invalidske zaštite, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede RS, Inspektorat RS)	Implementaciona agencija (MZSZ) i druge institucije uključene u hitan odgovor na COVID-19 na nivou RS	Lokalni jezici	Pisma, sastanci, elektronska pošta, video konferencije, zvanični kanali komunikacije	Finansiranje potreba vezanih za upravljanja u kriznim situacijama, koordinacije, širenje informacija i uključivanja
Institucije na nivou FBiH (FMZ, FMRSP, Upravni odbor, Federalni štab civilne zaštite, Federalno ministarstvo obrazovanja i nauke, Federalno ministarstvo poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH, Federalni Odjel za inspeksijske poslove) Institucije na nivou kantona u FBiH (kantonalna ministarstva zdravlja, obrazovanja / kulture i zavodi za javno zdravstvo)	Implementacione agencije (FMZ i FMRSP) i druge institucije uključene u hitan odgovor na COVID-19 na nivou FBiH i na nivou kantona	Lokalni jezici	Pisma, sastanci, elektronska pošta, video konferencije, zvanični kanali komunikacije	Finansiranje potreba vezanih za upravljanja u kriznim situacijama, koordinacije, širenje informacija i uključivanja
Zdravstvene ustanove u oba entiteta	Bolnice i drugi zdravstveni centri	Lokalni jezici	Pisma, sastanci, elektronska pošta, video konferencije	Obuke i informacije

Interesna grupa	Ključne karakteristike	Potrebe koje se odnose na jezik	Sredstva za obavještanje kojima se daje prednost (elektronska pošta, telefon, radio, pismo)	Posebne potrebe (pristupačnost, štampanje velikim slovima, čuvanje djece, sastanci u toku dana)
Obrazovne ustanove u oba entiteta	Odgovorne za obezbjeđivanje materijala za on-line obrazovanje u toku perioda u kom su škole zatvorene	Lokalni jezici	Pisma, sastanci, elektronska pošta, video konferencije	Obuke i informacije
Ministarstvo za prostorno uređenje, građevinarstvo i ekologiju RS i Federalno ministarstvo okoliša i turizma sa inspektoratima (odgovornim konkretno za životnu sredinu, upravljanje otpadom)	Smjernice za upravljanje otpadom	Lokalni jezici	Pisma, sastanci, elektronska pošta, video konferencije	Planiranje adekvatnih praksi za upravljanje otpadom
Inspekcije rada u oba entiteta	Odgovorne za sprovođenje zakona o radu i OHS	Lokalni jezici	Pisma, sastanci, elektronska pošta, video konferencije	Resursi za doprinošenje hitnom i brzom odgovoru
Organizacije za usluge pokopa i njihovo osoblje	Organizacije koje se suočavaju sa naglim porastom broja preminulih lica i njihovo osoblje koje je izloženo riziku od rukovanja zaraženim tijelima	Lokalni jezici	Pisana uputstva, obuke	OHS mjere, higijena ruku i OZO, dodatne bezbjednosne mjere
Tradicionalni mediji i novinari	Novine, TV i radijski kanali na entitetskom i lokalnom nivou	Lokalni jezici	Elektronska pošta, platforme društvenih medija, internetske prezentacije, obuka	Obuka i komunikacija za unapređivanje znanja i tehnika za organizovanje medijske pokrivenosti procedura vezanih za hitan odgovor na COVID-19
Udruženja građana i NVO koje se bave životnom sredinom i socio-ekonomskim interesima i mogu da postanu partneri projekta	Neprofitne organizacije na regionalnom, nacionalnom i lokalnom nivou koje se bave životnom sredinom i socio-ekonomskim interesima i mogu da postanu partneri projekta	Lokalni jezici	Elektronska pošta, platforme društvenih medija, internetske prezentacije	Donatorska sredstva za doprinos procedurama za odgovor u vanrednim situacijama
Platforme društvenih mreža	Korisnici mreža Fejsbuk, Instagram itd., aktivni korisnici interneta	Lokalni jezici, Engleski jezik	Platforme i grupe društvenih mreže, internetske prezentacije PHI RS, PHI FBiH, MZSZ, FMZ i FMRSP sa	Pouzdan izvori informacija, pravovremeno ažuriranje informacija o trenutnoj situaciji vezanoj za COVID-19 u zemlji, informacije na mrežama o tome

Interesna grupa	Ključne karakteristike	Potrebe koje se odnose na jezik	Sredstva za obavještanje kojima se daje prednost (elektronska pošta, telefon, radio, pismo)	Posebne potrebe (pristupačnost, štampanje velikim slovima, čuvanje djece, sastanci u toku dana)
			informacijama o COVID-19	kako filtrirati lažne informacije i izmišljene vijesti
Implementacione agencije za projekte koje finansira Svjetska banka koje rade u graničnim regionima i u sektoru unapređenja zdravlja	- Jedinice PIU za RS i FBiH za Projekt za razvoj navodnjavanja - Jedinice PIU za RS i FBiH za Projekt za zaštitu od poplava na rijeci Drini - Jedinica PIU za Projekt za modernizaciju cestovnog sektora u Federaciji	Lokalni jezici, Engleski jezik	Pisma, sastanci, elektronska pošta, video konferencije, učestvovanje u višesektorskim radnim grupama ili na sastancima za koordinaciju	Pravovremena svijest i poziv na učestvovanje, zajednički akcioni plan sa njihovim doprinosima za odgovor u hitnim slučajevima
Ostale zdravstvene organizacije u zemlji i međunarodne zdravstvene organizacije i donatorske organizacije	UNICEF, IFRC, UNCT, IOM, UNFPA, WHO, EU itd.	Engleski jezik	Pisma, sastanci, elektronska pošta, video konferencije, serveri sa listama	Česti sastanci za donatorsku koordinaciju sa ciljem izbjegavanja poduplavanja napora, mapiranja donatorskih aktivnosti, postizanje sinergije između donatorskih investicija
Preduzeća sa međunarodnim vezama i javnost uopšte	Preduzeća i građani	Lokalni jezici, Engleski jezik	Tradicionalni mediji, SMS poruke, informacione table, društveni mediji, internetske prezentacije MZSZ / FMZ / FMRSP	Ažurirane i pouzdane informacije o trenutnoj situaciji radi smanjenja širenja lažnih vijesti
Ugrožene grupe i grupe u nepovoljnijem položaju				
Penzionisana starija lica i osobe sa invaliditetom	Lica starija od 65 godina, nesposobna za rad, lica sa fizičkim i mentalnim invaliditetom koja ostaju kod kuće	Lokalni jezici	Socijalni radnici, porodični ljekari	1) Socijalna pomoć u naturi za starija lica i druga lica sa invaliditetom / nepokretna lica, uključujući pakete osnovne pomoći i usluge u kućama 2) Konsultacije i liječenje porodičnih ljekara kod kuće po potrebi
Ljudi bez zdravstvenog osiguranja	Lica koja nemaju besplatan pristup uslugama zdravstvene zaštite	Lokalni jezici	Porodični ljekari	Pristup besplatnim uslugama zdravstvene zaštite u javnim zdravstvenim ustanovama u RS i FBiH za sve do kraja aprila / travnja 2020. godine, bez obzira na status osiguranja.
Lica koja žive u prenaseljenim prostorima	Lica koja su zatočena u prenaseljenim, dijeljenim prostorima (npr. zatvori i pritvori,	Lokalni jezici	Službenici zatvora, domova za starija lica i osoblje uprave	Informacije, smanjivanje prenaseljenosti, pristup stalnim zdravstvenim uslugama, higijena ruku i dostupnost OZO

Interesna grupa	Ključne karakteristike	Potrebe koje se odnose na jezik	Sredstva za obavještanje kojima se daje prednost (elektronska pošta, telefon, radio, pismo)	Posebne potrebe (pristupačnost, štampanje velikim slovima, čuvanje djece, sastanci u toku dana)
	socijalni stambeni smještaj, domovi za starija lica)		socijalnih stambenih smještaja	
Migranti i izbjeglice	Raseljena lica koja žive u privremenom smještaju	Engleski jezik (arapski, kurdski i urdu, ako je prikladno)	Oglasne ploče i internetske prezentacije prihvatnih centara, internetske prezentacije humanitarnih organizacija i društveni mediji	Informacije, pristup centrima za smještaj i zdravstvenim uslugama, higijena ruku i dostupnost OZO.
Postojeći korisnici socijalne pomoći	Nezaposleni, porodice sa niskim primanjima, lica sa invaliditetom, starija lica	Lokalni jezici	Informacije o ponuđenim paketima privremene socijalne pomoći koje se obezbjeđuju kao štampani materijali preko centara za socijalni rad i lokalnih vijeća, TV / radija / novina, postovi na grupama na društvenim medijima	Hitna novčana pomoć po potrebi, mogućnost dostavljanja zahtjeva virtualno / telefonom i prijava za pomoć kod kuće za nepokretne grupe
Potencijalno novi korisnici socijalne pomoći	Lica koja mogu da postanu socijalno ugrožena i kojima je potrebna pomoć zbog okolnosti koje donosi COVID-19 – nezvanično zaposleni, lica koja izdržavaju sezonski radnici / radnici koji bi inače zarađivali novac u inostranstvu itd.	Lokalni jezici	Informacije o paketima privremene socijalne pomoći koji se nude preko centara za socijalni rad, štampanih materijala preko centara za socijalni rad i lokalnih vijeća, TV / radija / novina, postovi na grupama na društvenim medijima	Shema hitne novčane pomoći za otklanjanje utjecaja COVID-19 na najugroženije, mogućnost podnošenja zahtjeva virtualno / telefonom i prijava za pomoć kod kuće za nepokretne grupe

3.3. Predložena strategija za dijeljenje informacija

Jako je važno komunicirati sa javnošću o onom što se zna o COVID-19, onom što je nepoznato, što se radi i koje radnje treba redovno poduzimati. Aktivnosti na pripremi i odgovoru trebalo bi da se provode na participativan način, koji se temelji na zajednici i koji se informiše i kontinuirano optimizira prema povratnim informacijama iz zajednice, kako bi se otkrile bojazni, glasine i dezinformacije i kako bi se odgovorilo na njih. Promjene u intervencijama pripreme i odgovora, treba bi najaviti i objasniti unaprijed te ih razviti na osnovu perspektive zajednice. Prilagodljiva, empatična, transparentna i dosljedna razmjena poruka na lokalnim jezicima putem pouzdanih komunikacijskih kanala, koristeći mreže u zajednici i ključne osobe od utjecaja te izgradnja kapaciteta lokalnih subjekata (kao što su centri za

primarnu zaštitu, centri za socijalni rad i lokalna vijeća), su od suštinske važnosti za uspostavljanje autoriteta i povjerenja.

U pogledu metodologije, važno je da različite aktivnosti budu inkluzivne i kulturološki osjetljive, čime će biti osigurano da će, gore navedene ugrožene grupe, imati šansu da koriste pogodnosti Projekta. To će obuhvatiti program informiranja javnosti i medija o pojavi, kretanju i širenju zaraze novim koronavirusom SARS-CoV-2 i mjere prevencije kroz aktivnosti poput radionica i simpozijuma za preduzeća / medije, kreiranje mobilne aplikacije za raspodjeljivanje informacija, itd. Osim toga, informacije će se širiti putem informativnih tabli lokalnih vijeća i centara primarne zdravstvene zaštite, kao i putem televizije i radija. Neke od ovih aktivnosti već su u toku.

Stoga će se Projekat morati prilagoditi različitim zahtjevima. Iako su kampanje za podizanje svijesti uspostavljene na nivou cijelog entiteta, specifična komunikacija vezana za granice i međunarodne aerodrome, kao i karantinski centri i laboratorije morat će se vremenski prilagoditi potrebama i prilagoditi prema specifičnim lokalnim okolnostima.

U okviru potkomponente 1.1, projekat će podržati prilagođavanje strategija komunikacije o riziku i uključivanju u zajednici za COVID-19 u RS. Kontekstualizovane komunikacijske strategije za COVID-19 i za određene zajednice već su prilagođene za FBiH. U RS projektne aktivnosti će podržati podizanje svijesti vezano za:

- Mjere socijalnog distanciranja u ugostiteljskim, obrazovnim i vjerskim objektima, ograničavanje i smanjenje okupljanja na otvorenom i zatvorenom;
- Preventivne mjere, poput promocije lične higijene, uključujući promociju pranja ruku i upotrebe maski, zajedno sa povećanom sviješću i promocijom učešća zajednice u sprječavanju širenja pandemije;
- Širenje informacija prilagođenih različitim potrebama određenih zajednica na osnovu podataka iz zajednice: za lica sa oštećenjima vida, sluha, intelektualnim i fizičkim oštećenjima (u odgovarajućim višestrukim i pristupačnim formatima);
- Mobilizaciju centara primarne zdravstvene zaštite i drugih izvršilaca uticaja u zajednici koji mogu doprinijeti uključanju u njihovim zajednicama.

Skup aktivnosti za interakciju sa građanima u vezi sa krizom COVID-19 već se poduzima u oba entiteta.

U RS te aktivnosti uključuju sljedeće:

- Izrada Plana za hitnu komunikaciju o javnom zdravstvu
- Imenovanje Tima za javne komunikacije u RS, koji ima 42 člana
- Uspostavljanje sheme za komunikaciju koja uključuje posebno posvećene telefonske brojeve, e-mail adrese i društvene mreže, kao kanale komunikacije preko kojih građani mogu da dobiju sve relevantne informacije o COVID-19
- Uspostavljanje dvije telefonske linije MZSZ za komunikaciju sa građanima (051/339-443 i 051/339-484)
- Komunikaciju sa građanima i medijima preko Facebook stranice MZSZ (<http://tiny.cc/2b8tlz>).
- Razvijanje geoportala posvećenog COVID-19 (www.koronavirususrpskoj.com) od strane Vlade RS.

Pored toga, Hitni tim za RS uspostavio je operativnu radnu grupu za širenje informacija i komunikaciju. Kontakt informacije za upite građana i preduzeća su:

Brojevi telefona: 051/360-010, 051/360-011, 051/360-012, 051/360-013 i 051/360-014)

E-mail: sot-corona19@vladars.net

Besplatnu telefonsku liniju uspostavio je i PHI RS (0800 50 555) za građane koji žele da se raspitaju o bojaznima vezanim za COVID-19 i mjestima liječenja.

Udruženje psihologa Republike Srpske nudi besplatnu psihološku pomoć licima koja su u samoizolaciji ili karantinu (080 050 305).

Grad Banja Luka nudi besplatnu dostavu hrane starijim osobama (starijim od 65 godina), bolesnim osobama, trudnicama i licima sa invaliditetom u okviru kampanje projekta „Nisi sam“ (065 010 203).

Fond penzijskog i invalidskog osiguranja RS uspostavio je telefonski centar za penzionere, „Ljekari savjetuju penzionere“, s ciljem pružanja pomoći penzionerima tokom vanredne situacije u Banjaluci i Bijeljini. Telefonski brojevi su 051 247 814 (Banja Luka) i 055 490 950 (Bijeljina).

E-mail: ljekari.savjetuju@fondpiors.org

U FBiH te aktivnosti uključuju sljedeće:

- Izrada Plana za hitan odgovor uključujući plan za komunikaciju o riziku
- Imenovanje Hitnog tima u FMZ, te komunikacija sa građanima i medijima preko njegove Facebook stranice (<https://www.facebook.com/Krizni-sto%C5%BEer%C5%A1tab-Federalnog-ministarstva-zdravstva-101954778106891/>)
- Uspostavljanje telefonske linije Operativnog centra civilne zaštite (121)
- Razvijanje geoportala posebno posvećenog COVID-19 (www.covid-19.ba) od strane Vlade FBiH
- Centri za mentalno zdravlje širom FBiH pružaju psihološku pomoć, a telefonski brojevi objavljeni su na geoportalu (<https://covid19.fmoh.gov.ba/novost/69/svi-brojevi-na-jednom-mjestu-centri-za-mentalno-zdravlje-sirom-fbih-na-dostupnost-su-vam-za-psihološku-podrsku-putem-telefona>)

PHI FBiH informacije vezane za COVID-19 dijeli preko, tome posebno posvećenog, odjeljka na svojoj web stranici (www.zzjzfbih.ba) i uveo je telefonske linije (033 564 615 / 564 616 / 564 618 / 564 619) i e-mail adresu (covid-19@zzjzfbih.ba), za građane koji žele da postave upite o bojaznima vezanim za COVID-19 i lokacijama za liječenje. Centar za psihološko savjetovanje PHI FBiH takođe je uspostavio telefonsku liniju preko koje nudi besplatnu psihološku pomoć licima u samoizolaciji ili karantinu (033 564 611).

Prema entitetskim zakonima o slobodi pristupa informacijama, javne nadležne institucije dužne su pružiti tražene informacije građanima i pravnim licima u roku od 15 dana. Svaki građanin, preduzeće ili NVO može dobiti informacije u vezi sa mjerama prevencije COVID-19, mogućnostima testiranja i uputama za liječenje, privremenom socijalnom podrškom i novčanom pomoći, kao i podnijeti žalbu u skladu sa postupcima opisanim u odjeljku 5.

U periodu koji slijedi, implementacione agencije će pratiti korake, koji su predstavljeni u nastavku, kako bi se organizovale za komunikaciju o riziku i aktivnosti uključivanja zajednica u cijeloj zemlji:

Tabela 3. Koraci za komunikaciju o riziku i aktivnostima uključivanja zajednica u cijeloj zemlji:

FBiH		RS	
Implementirane aktivnosti	Aktivnosti koje treba da budu implementirane	Implementirane aktivnosti	Aktivnosti koje treba da budu implementirane
<i>Osmišljavanje strategije za komunikacije</i>			

FBiH		RS	
<p>Odabran i aktivan glasnogovornik za hitne slučajeve;</p> <p>Koriste se pouzdani i efikasni komunikacijski kanali (TV, internetske prezentacije, društvena mreža);</p> <p>Sakupljanje podataka vezanih za krizu;</p>	<p>Nastavak tih aktivnosti</p>	<p>Odabran i aktivan Tim za komunikacije sa javnošću / glasnogovornik za hitne slučajeve;</p> <p>Koriste se pouzdani i efikasni komunikacijski kanali (TV, internetske prezentacije, društvena mreža);</p> <p>Sakupljanje podataka vezanih za krizu;</p>	<p>Nastavak tih aktivnosti</p>
Implementacija strategije za komuniciranje			
<p>Preporuke za okupljanja u bolničkim ustanovama, korištenje javnog prevoza, ulazak u BiH i strane građane u BiH obezbijedene preko internetske prezentacije www.covid-19.ba;</p> <p>Informacije o epidemiološkoj situaciji u FBiH objavljene na web stranici Zavoda za javno zdravstvo u FBiH www.zzjzfbih.ba;</p> <p>Uputstvo za samoizolaciju objavljeno na web stranici www.zzjzfbih.ba;</p> <p>Informacije o mitovima i pogrešnim shvatanjima objavljene na web stranici www.zzjzfbih.ba;</p> <p>Informacije o ishrani u toku pandemije objavljene na web stranici www.zzjzfbih.ba;</p> <p>Uputstvo za čišćenje i dezinfekciju različitih prostora objavljeno na web stranici www.zzjzfbih.ba;</p> <p>Test za samo-ocjenjivanje za COVID-19 razvijen i objavljen na web stranici (www.zzjzfbih.ba);</p> <p>Materijali o promociji zdravlja i prevenciji</p>	<p>Pripremanje i podjela poruka na lokalnom nivou, na osnovu smjernica SZO o slanju poruka zasnovanih na dokazima, te pred-testiranje kroz proces sa aktivnim učestvovanjem koji je konkretno usmjeren na ključne interesne strane i prikagođen je prema potrebama grupa (npr. djeca, žene, starija lica itd.) preko TV, internetskih stranica i društvenih mreža;</p> <p>Prevenција infodemije (širenje netačnih informacija) i odgovaranje na takve slučajeve;</p> <p>Stalno podsticanje građana da usvoje navike samozaštite;</p>	<p>Informacije o COVID-19 i preporuke za građane objavljene na web stranici www.phi.rs.ba;</p> <p>Informacije o epidemiološkoj situaciji u RS objavljene na web stranici MZSZ RS;</p> <p>Uputstvo za čišćenje i dezinfekciju različitih prostora objavljeno na web stranici www.phi.rs.ba;</p> <p>Uputstvo za samoizolaciju objavljeno na web stranici www.phi.rs.ba;</p> <p>Informacije o razvijanju aplikacije za Viber (ocjenjivanje i smjernice za građane vezano za COVID-19) objavljene na web stranici www.phi.rs.ba;</p> <p>Informacije o tome kako održati mentalno zdravlje u toku pandemije objavljene na web stranici www.phi.rs.ba;</p> <p>Uputstvo za postepeno ublažavanje mjera za bolničke ustanove, javna okupljanja itd. objavljene na web stranici www.phi.rs.ba;</p> <p>Uputstvo za postepeno ublažavanje mjera za obrazovne ustanove,</p>	<p>Pripremanje i podjela poruka na lokalnom nivou, na osnovu smjernica SZO o slanju poruka zasnovanih na dokazima, te pred-testiranje kroz proces sa aktivnim učestvovanjem koji je konkretno usmjeren na ključne interesne strane i prikagođen je prema potrebama grupa (npr. djeca, žene, starija lica itd.) preko TV, internetskih stranica i društvenih mreža;</p> <p>Prevenција infodemije (širenja netačnih informacija) i reagovanje na takve slučajeve;</p> <p>Stalno podsticanje građana da prihvate zaštitna ponašanja;</p>

FBiH		RS	
<p>objavljeni na web stranici (www.zzjzfbih.ba);</p> <p>Uputstva i smjernice vezane za javna okupljanja, obezbijeđene preko internetske stranice www.covid-19.ba;</p> <p>Uputstva i smjernice za zdravstvene ustanove, obezbijeđene preko internetske stranice www.covid-19.ba;</p> <p>Uputstva i smjernice za korištenje javnog prevoza, obezbijeđene preko internetske stranice www.covid-19.ba;</p> <p>Uputstva za državljane BiH i strane državljane koji ulaze u BiH, objavljene na internetskoj stranici Zavoda za javno zdravstvo u FBiH www.zzjzfbih.ba;</p> <p>Informacije o epidemiološkoj situaciji u FBiH objavljene na internetskoj stranici Zavoda za javno zdravstvo u FBiH www.zzjzfbih.ba;</p> <p>Uputstva i smjernice za odgovorno postupanje otpadom nastalim usljed COVID-19 pandemije, objavljene na internetskoj stranici www.zzjzfbih.ba</p> <p>Uputstva i smjernice za stomatološke ordinacije, objavljene na internetskoj stranici www.zzjzfbih.ba</p> <p>Smjernice za pravilno korištenje zaštitne medicinske maske, smjernice kako da djeca nose zaštitne platnene maske, objavljene na internetskoj stranici www.zzjzfbih.ba;</p> <p>Uputstva i smjernice za sve poslovne subjekte,</p>		<p>biblioteke, apoteke itd. objavljeno na web stranici www.phi.rs.ba;</p> <p>Uputstva i smjernice za zdravstvene ustanove objavljene na web stranici www.phi.rs.ba;</p> <p>Sastanci sa predstavnicima medija održani sa ciljem naglašavanja važnosti odgovornog izvještavanja;</p> <p>Pet kratkih video snimaka koji ilustriraju rad zdravstvenih radnika i standarde koji se poštuju u toku dijagnostikovanja i liječenja pacijenata koji imaju COVID-19 objavljeno na fejsbuk stranici MZSZ.</p>	

FBiH		RS	
objavljene na internetskoj stranici www.zzjzfbih.ba ;			
Uputstva i smjernice za muzeje, galerije, kina, ugostiteljske objekte, hotele, sportsko-rekreativne aktivnosti, objavljene na internetskoj stranici www.zzjzfbih.ba ;			
Uputstva i smjernice za trgovine, uslužne djelatnosti, tržne centre, objavljene na internetskoj stranici www.zzjzfbih.ba ;			
Uputstva i smjernice za proslave, objavljene na internetskoj stranici www.zzjzfbih.ba ;			
Uputstva i smjernice za rad studentskih domova u kontekstu COVID -19, objavljene na internetskoj stranici www.zzjzfbih.ba ;			
Učenje i povratne informacije			
-	Traženje povratnih informacija od interesnih strana preko elektronske pošte, anketa na web stranicama, mobilne aplikacije i društvenih mreža;	-	Traženje povratnih informacija od interesnih strana preko elektronske pošte, anketa na web stranicama, mobilne aplikacije i društvenih mreža;
	Naučene lekcije dokumentovane;		Naučene lekcije dokumentovane;

Projekat uključuje značajna sredstva za implementaciju radnji navedenih u prethodnom dijelu teksta u okviru komponente 1 i 2. Tabela u nastavku ukratko opisuje kakve će se informacije objavljivati, u kojim formatima i koje metode će se koristiti za komunikaciju tih informacija na četiri nivoa sa ciljem njihovog usmjeravanja na širok spektar grupa interesnih strana, uz vremenske rasporede.

Tabela 4. Predložene metode za objelodanjivanje informacija u toku faze implementacije

Informacije koje treba da budu objavljene	Metode koje se predlažu	Pravovremenost / lokacije	Ciljne interesne strane	Dostignut postotak	Odgovornosti
Savjeti za prevenciju	Informacioni i obrazovni materijali	TV/radio/društvene mreže / štampani materijali na redovnoj osnovi	Odrasli, adolescenti, djeca Grupe izložene riziku	80% stanovništva	PAFPID u MZSZ, PIU u FMZ, PHI RS, PHI FBiH

Informacije koje treba da budu objavljene	Metode koje se predlažu	Pravovremenost / lokacije	Ciljne interesne strane	Dostignut postotak	Odgovornosti
		(dnevno / sedmično) Informacione table u lokalnim vijećima i centrima primarne zdravstvene zaštite Mobilna aplikacija za pristup informacijama			
Šta treba, a šta ne treba raditi	Informacioni i obrazovni materijali	Platforme društvenih mreža na redovnoj osnovi (dnevno / sedmično)	Korisnici interneta, mladi	20% stanovništva	PAFPID u MZSZ, PIU u FMZ, PHI RS, PHI FBiH
Karantinske mjere, zabrane putovanja	Elektronske novosti	TV/radio/društveni mediji	Putnici	Nije primjenljivo	Osoblje na aerodromima i na granicama
Informacije SZO o COVID-19 Protokoli i prakse za liječenje	Smjernice i protokoli Pisana uputstva Informacioni sistem sa ojačanim epidemiološkim istraživanjem i veze sa HES na primarnom nivou	Štampani materijali i elektronski materijali, obuke (mjesečno ili po potrebi) Mrežna aplikacija za pristup informacijama za zdravstvene radnike	Medicinsko osoblje na svim nivoima	100%	Menadžeri zdravstvenih ustanova
Informacija o pravu na socijalnu pomoć Hitni kontakt brojevi	Direktni kontakti	Informacione table u lokalnim vijećima i centrima primarne zdravstvene zaštite Štampani materijali o privremenom programu pomoći koji će biti dostupan preko centara za socijalni rad i kancelarija lokalnih vijeća Internetske prezentacije MZSZ, FMRSP i entitetskih PHI	Postojeći ili potencijalni korisnici socijalne pomoći (ugrožene grupe prema definiciji u Zakonu o socijalnoj zaštiti RS i Zakonu o osnovama socijalne zaštite FBiH)	Nije primjenljivo	Resori za socijalnu zaštitu MZSZ i FMRSP Osoblje u centrima za socijalni rad Porodični ljekari

Informacije koje treba da budu objavljene	Metode koje se predlažu	Pravovremenost / lokacije	Ciljne interesne strane	Dostignut postotak	Odgovornosti
		TV/radio/društvene mreže Telefonski pozivi/elektronska pošta			
Bojazni i upiti o COVID-19	Telefonske linije i drugi komunikacijski kanali za javnost	U svakom trenutku – potpuna lista kontakata obezbjeđena u okviru odjeljka 5.1. ovog plana SEP	Javnost uopšte	Nije primjenljivo	Operateri telefonskih linija

3.4. Plan za uključivanje interesnih strana

Sljedeće metode će se koristiti tokom implementacije projekta za savjetovanje s ključnim grupama interesnih strana, uzimajući u obzir potrebe krajnjih korisnika, a posebno ugroženih grupa. Predložene metode variraju u zavisnosti od ciljne skupine. U Aneksu 1 dat je obrazac za izvještavanje o tekućim povratnim informacijama o projektu u toku implementacije. Sažetak povratnih informacija biće ažuriran i objavljivan na internetskoj stranici Ministarstava dva puta godišnje.

Tabela 5. Predložene metode za uključivanje interesnih strana u toku faze implementacije projekta

Ciljne interesne strane	Team konsultacija	Metod	Vremenski okviri (mjesec implementacije)	Odgovornosti
Radnici socijalnih službi	Aktivnosti vezane za: - privremenu socijalnu i novčanu pomoć za ugrožena domaćinstva i pojedince	Diskusije i komunikacija preko video konferencija, elektronske pošte, pisama, telefona U FBiH i RS preko centara za socijalni rad	1. mjesec	PAFPID u MZSZ i PIU u FMZ
Medicinsko osoblje i menadžeri zdravstvenih ustanova	Aktivnosti vezane za: - jačanje zdravstvenog sistema (obuke, ocjene rizika, nabavka testova, itd.) i - otkrivanje slučajeva, njihovo potvrđivanje i izvještavanje o njima; praćenje kontakata	Diskusije i komunikacija preko video konferencija, elektronske pošte, pisama, telefona U FBiH preko Štaba civilne zaštite, Kriznog štaba FMZ na Federalnom i kantonalnom nivou Obuke, pisana uputstva i sakupljanje povratnih informacija	1. mjesec	PAFPID u MZSZ i PIU u FMZ

		Za RS će biti određeno naknadno		
Pogođene i druge zainteresovane strane, javnost uopšte	Opseg projekta i tekuće aktivnosti ESMF, LMP i SEP (uključujući mehanizam GRM, bojazni vezane za zdravlje i bezbjednost, utjecaji na životnu sredinu itd.)	Virtualne konsultacije (korištenje web stranice ministarstava, društvenih mreža i elektronske pošte kao kanala za komunikaciju) <i>Za izvještavanje o povratnim informacijama, koristiće se obrazac iz Aneksa 1</i>	1. mjesec	PAFPID u MZSZ i PIU u FMZ
Javnost uopšte	Pojava, kretanje i širenje zaraze novim korina virusom SARS-CoV-2, te mjere prevencije	Mobilna aplikacija za pristup informacijama i pružanje povratnih informacija U FBiH preko Štaba civilne zaštite, Kriznog štaba FMZ na Federalnom i kantonalnom nivou Za RS će biti određeno naknadno <i>Za izvještavanje o povratnim informacijama, koristiće se obrazac iz Aneksa 1</i>	2. mjesec	PAFPID u MZSZ, PIU u FMZ, entitetski PHI
Preduzeća, poslodavci, mediji	Praćenje, liječenje i profilaksa za COVID-19 za širu zajednicu	Radionice i simpozijumi, uključujući sesije za pitanja i odgovore U FBiH preko Štaba civilne zaštite, Kriznog štaba FMZ na Federalnom i kantonalnom nivou	3. mjesec	PAFPID u MZSZ FMZ
Ugrožene grupe (konkretno grupe na koje su usmjereni programi novčane pomoći i socijalne skrbi) a) Penzionisani stariji ljudi; b) Lica sa invaliditetom; c) Lica smještena u socijalnim ustanova;	Hitna novčana pomoć (kriterijumi i procedure za prihvatljivost), paketi socijalne pomoći, informacije o mehanizmu GRM	Za d) i e) izravni kontakt putem centara za socijalni rad i organizacija koje pružaju podršku ugroženim grupama sa mogućnostima traženja pojašnjenja i proceduralne podrške; Za a), b) i c) kontakt putem centara za socijalni rad i organizacija koje pružaju podršku	3. mjesec (kontakt);	PAFPID u MZSZ, PIU u FMZ, centri za socijalni rad, centri za primarnu zdravstvenu zaštitu

d) Nezaposlena lica; e) Porodice sa niskim primanjima		ugroženim grupama preko pisama i telefona <i>Za izvještavanje o povratnim informacijama, koristiće se obrazac iz Aneksa 1</i>		
Eksperti za obrazovanje, nastavnici i učenici / studenti	On-line nastava u toku perioda u kom su škole zatvorene	Komunikacija preko videokonferencija, elektronske pošte, telefona, ankete na mreži <i>Za izvještavanje o povratnim informacijama, koristiće se obrazac iz Aneksa 1</i>	4. mjesec	PAFPID u MZSZ, PIU u FMZ
Ugrožene grupe (konkretno grupe na koje je usmjeren program novčane pomoći) a) Penzionisani stariji ljudi; b) Lica sa invaliditetom; c) Lica smještena u socijalnim ustanovama; d) Nezaposlena lica; e) Lica sa niskim primanjima	Dostupnost privremene socijalne pomoći, procedure za verifikaciju registracije i preuzimanja, te usmjeravanje	Komunikacija na nivou entiteta i zajednice Za a), b) i c) ankete korisnika telefonom; Za d) i e) ankete telefonom i putem interneta; <i>Za izvještavanje o povratnim informacijama, koristiće se obrazac iz Aneksa 1</i>	6.-9. mjesec	PAFPID u MZSZ, PIU u FMZ

Dodatne pojedinosti o aktivnostima na uključivanju interesnih strana biće dostavljene kao dio trogodišnjeg komunikacijskog plana za konkretni projekat u roku od 3 mjeseca od efektivnosti i, kao posljedica toga, ovaj plan SEP će se ažurirati kako bi se utvrdilo kako će se tačke, navedene u prethodnom dijelu teksta, provoditi u različitim oblastima koje će se finansirati iz projekta.

Dokumenti SEP i ESMF bit će objavljeni na internetskim stranicama relevantnih ministarstava, a javne konsultacije će biti prilagođene primjenjivim mjerama socijalnog distanciranja u skladu sa smjericama Svjetske banke o javnim konsultacijama tokom COVID1³ i preporukama nadležnih entitetskih zdravstvenih institucija. Javnost će biti informirana o procesu konsultacija putem dostupnih mrežnih alata (web stranice ministarstava, računari na društvenim mrežama) i javnih objava u novinama u entitetima. Pored toga, dokumenti ESMF i SEP biće poslani direktno relevantnim interesnim stranama (npr. entitetske bolnice, zavodi za javno zdravstvo, sindikati zdravstvenih i socijalnih radnika, itd.) sa pozivom da daju komentare. Konsultacije će organizovati jedinice PIU / PIT i PAFPID koristeći različite internetske kanale (elektronska pošta, Fejsbuk, itd.), a evidenciju o tim virtualnim raspravama bit će prikazane u konačnom nacrtu

³ Dokument Svjetske banke "Technical Note: Public Consultations and Stakeholder Engagement in WB-supported operations when there are constraints on conducting public meetings" ("Tehnička nota: Javne konsultacije i uključivanje interesnih strana u operacijama koje podržava Svjetska banka kada postoje ograničenja o održavanju javnih sastanaka") (20. mart / ožujak 2020. godine).

dokumenta SEP. Plan SEP će se kontinuirano ažurirati po potrebi tokom pripreme, razvoja i implementacije projekta.

Interesne strane bit će informirane o razvoju projekta, uključujući izvještavanje o utjecaju projekta na životnu sredinu, društvenom utjecaju projekta, implementaciji plana za uključivanje interesnih strana i mehanizmima za rješavanje žalbi. MZSZ u RS i FMZ u FBiH će na polugodišnjoj osnovi objavljivati izvještaje o napredovanju implementacije projekta na web stranicama. To će biti važno za širu javnost, ali podjednako i još više za sumnjive i / ili identifikovane slučajeve COVID-19, kao i za njihove srodnike.

4. Resursi i odgovornosti za provođenje aktivnosti uključivanja interesnih strana

4.1. Resursi

U RS, Odjeljenje za planiranje, analizu, finansiranje i implementaciju projekata (PAFPID) pri MZSZ bit će odgovorno za provođenje aktivnosti uključivanje interesnih strana. U FBiH, za to će biti odgovorni PIU u FMZ i PIT u FMRSP. Aktivnosti iz plana SEP u oba entiteta finansiraće se u okviru *komponente 3 – Upravljanje projektom*. U RS, ukupni iznos koji je predviđen za uključivanje interesnih strana iznosi 180.000 USD, a finansiraće se sljedeće aktivnosti:

- Mjere socijalnog distanciranja
 - Promovisanje lične higijene, na primjer kroz informativne kampanje ili pranje ruku ili odgovarajuće korištenje maski;
- Mediji i komunikacije
 - Izrada i distribucija osnovnih komunikacijskih materijala o COVID-19 za opštu javnost (npr. listovi sa činjenicama ili „šta treba, a šta ne treba raditi“);
 - Izrada i distribucija informacija o smjernicama, modula za obuku (mrežno zasnovanih, štampanih i video) ili prezentacija, skupova slajdova, itd. za zdravstvene radnike; i
 - Održavanje radionica i simpozijuma o praćenju, liječenju i profilaksi za COVID-19 za širu zajednicu (preduzeća, poslodavce, medije, političare itd.).

U FBiH je budžet za SEP 90.000 USD i finansiraće se aktivnosti vezane za komunikaciju o rizicima, kako je okvirno predstavljeno u tabelama 4 i 5, u prethodnom dijelu teksta.

4.2. Funkcije i odgovornosti uprave

U **Republici Srpskoj**, MZSZ će biti agencija za implementaciju projekta. Pomoćnik ministra zdravlja (koji vodi Odjeljenje za planiranje, analizu, finansiranje i implementaciju projekata) koordiniraće projektne aktivnosti i osigurati koordinaciju između različitih institucija zdravstva i socijalne pomoći. Implementaciju projekta sprovede jedinica PAFPID u MZSZ, a vodiće ga pomoćnik ministra za planiranje, analizu, finansiranje i implementaciju projekata. Pored jedinice PAFPID, MZSZ (i drugi vladini odjeli, ako bude potrebno) obezbijediće i svo ostalo potrebno osoblje za nabavke, finansijsko upravljanje, zaštitne politike (za životnu sredinu i socijalna pitanja), monitoring i evaluaciju, te komunikaciju. Eksperti za pitanja životne sredine i socijalna pitanja u MSZS će, uz podršku iz Odjeljenja za odnose sa javnošću MSZS, biti odgovorni za aktivnosti koje se poduzimaju u okviru SEP. Jedinica PAFPID će podržati odgovarajuće tehničke jedinice u Ministarstvu i direktno će implementirati određene tehničke aktivnosti, uključujući nabavku sanitetskog materijala, opreme, komunikacije i monitoringa, proširivanje / prilagođavanje objekata za aktivnosti u okviru Komponente 1.1, kao i izabrane aktivnosti u okviru Komponente 1.2. Za Komponentu 1.2, jedinica PAFPID će sarađivati sa centrima za socijalni rad i nadležnim institucijama za zaštitu za provođenje novčanih transfera i posjeta za monitoring. Određene druge aktivnosti, kao što su obuke, mogu se ugovoriti sa trećim stranama putem sporazuma koji su prihvatljivi za Svjetsku banku. Jedinica PAFPID će također biti odgovorno za pripremu konsolidovanog godišnjeg plana rada i konsolidovanog izvještaja o aktivnostima i finansijama za projektne komponente. Jedinica PAFPID će prikupiti i analizirati sve

relevantne podatke o monitoringu (za potkomponente zdravstvene i socijalne zaštite) i podnijeti ih ministru zdravlja i socijalne zaštite i Svjetskoj banci. MZSZ je razvilo Operativni priručnik za projekt (Project Operational Manual - POM) koji jasno opisuje uloge, odgovornosti i procese. Aranžmani nadzora okvirno su opisani u Globalnom MPA i slijediće se u ovom projektu.

U **FBiH**, implementaciju projekta sproved će FMZ i FMRSP. U FMZ će se stvoriti jedinica PIU za implementaciju Komponente 2.1, koja će se sastojati od koordinatora projekta, stručnjaka za finansijsko upravljanje, stručnjaka za nabavke. Pored jedinice PIU, FMZ (i drugi vladini odjeli, ako zatreba) obezbijediće svo drugo potrebno osoblje za nabavke, finansijsko upravljanje, zaštitne politike, monitoring i evaluaciju, te komunikaciju. Jedinica PIU će uspostaviti partnerstva s Zavodom za javno zdravstvo FBiH, Federalnim štabom civilne zaštite, Federalnim ministarstvom poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede i Federalnom upravom za inspekcijske poslove, radi pružanja podrške na implementaciji i monitoringu projekta. Jedinica PIU će takođe uspostaviti grupe za podršku projektu na nivou kantona (uključujući kantonalna ministarstva zdravstva i kantonalne zavode za javno zdravstvo). Jedinica za posebne projekte FMRSP, djelovat će kao tim PIT koji je zadužen za provođenje komponente socijalne pomoći i socijalne skrbi. Jedinicom rukovodi viši državni službenik i ona uključuje osoblje za nabavku, finansijsko upravljanje, komunikaciju, monitoring i evaluaciju te osoblje zaduženo za socijalna pitanja. Posljednje pomenuto osoblje će biti odgovorno za usklađenost sa socijalnim aspektima i za komponentu za zdravstvo i za komponentu za socijalnu pomoć u FBiH, te implementaciju i monitoring aktivnosti iz plana SEP koje su vezane za Komponentu 2. Također će uključivati osoblje za komunikaciju i zaštitne politike. Tim PIT će podržati relevantne tehničke jedinice u Ministarstvu, i direktno implementirati određene tehničke aktivnosti, robe identifikovane za osnovne pakete pomoći, komunikaciju i monitoring u okviru komponente 2.2. PIT će raditi sa centrima za socijalni rad i nadležnim ustanovama za zaštitu na implementaciji novčanih transfera i isporuci usluga i paketa socijalne zaštite. Određene druge aktivnosti, kao što su obuke, mogu se ugovoriti sa trećim stranama putem ugovornih sporazuma koji su prihvatljivi za Svjetsku banku. Jedinica PIU će takođe biti odgovorna za pripremu konsolidovanog godišnjeg plana rada i konsolidovane aktivnosti sa projektom jedinicom FMZ. Uspostaviće se Upravni odbor koji će se sastojati od pomoćnika ministara iz FMZ, FMRSP i Federalnog ministarstva finansija - finansija kako bi se osigurala koordinacija između PIU i PIT. PIU i PIT će podnositi izvještaj o statusu implementacije Upravnom odboru i Grupaciji Svjetske banke svaka tri mjeseca.

5. Mehanizmi za žalbe

Glavni cilj Mehanizma za rješavanje žalbi (Grievance Redress Mechanism, GRM) je pomoć u rješavanju žalbi na pravovremen, djelotvoran i efikasan način. Konkretno, pruža transparentan i vjerodostojan postupak za pravične, djelotvorne i trajne ishode. Takođe gradi povjerenje i saradnju kao integralnu komponentu širih konsultacija u zajednici koja olakšava korektivne radnje. Konkretno, GRM:

- Obezbeđuje pogođenim licima puteve za podnošenje žalbi ili rješavanje bilo kojeg spora koji bi mogao nastati tokom implementacije projektnih aktivnosti;
- Osigurava da prikladne i uzajamno prihvatljive radnje za naknadu štete budu identifikovane i implementirane na zadovoljstvo podnosilaca žalbi; i
- Izbjegava potrebu pribjegavanja sudskim postupcima.

5.1. Opis mehanizama GRM

Jedinice PAFPID u MZSZ i PIU / PIT u FMZ koristiće postojeće institucionalne mehanizme (Grievance Redress Mechanisms - GRMs) za rješavanje svih žalbi i zahtjeva građana i prilagođavaće ih okolnostima COVID-19 u skladu sa epidemiološkim mjerama i zahtjevima u datom trenutku. Sistem i zahtjevi

(uključujući osoblje) za lanac pravnih sredstava za rješavanje žalbi - od registracije, sortiranja i obrade, potvrde i praćenja, do provjere i djelovanja, i na kraju povratnih informacija - ugrađeni su u ovaj mehanizam GRM. U hitnim situacijama, kako bi se podstaklo proaktivno uključivanje korisnika, komunikacija i dijeljenje informacija će se odvijati putem masovnih medija, društvenih mreža i informativnih tabli lokalnih vijeća, centara primarne zdravstvene zaštite i centara za socijalni rad, kako bi se doprlo do ljudi uopšte i do ciljanih skupina. Kao dio kampanje za komunikaciju, jedinice PAFPID u MZSZ i PIU / PIT u FMZ u okviru entitetskih ministarstava pobrinuće se da relevantno osoblje (uključujući osoblje centara za socijalnu zaštitu) bude u potpunosti obučeno i ima relevantne informacije i stručnost za pružanje telefonskih konsultacija i primanje povratnih informacija. Projekat će koristiti ovaj sistem (telefonske linije, mrežni, pisani i telefonski kanali za žalbe) kako bi se osiguralo širenje svih informacija u vezi s projektom, te da se žalbe i odgovori razdvajaju i da se o njima izvještava. Mehanizam GRM za prvi poziv biće na nivou ustanove (bolnica ili centar za socijalni rad), dok će se drugostepene žalbe rješavati na nivou Ministarstva. U svakom ministarstvu postojeće kontakt osoba koja će evidentirati žalbe i osiguravati njihovu odgovarajuću obradu.

Mehanizmom GRM koji se odnosi na aktivnosti socijalne pomoći u oba entiteta upravljaće nadležni Centar za socijalni rad u opštini podnosioca zahtjeva i taj mehanizam predstavlja prvostepenu žalbu na odluku o pravu na socijalnu zaštitu. U slučaju da podnosilac ne bude zadovoljan odlukom prvostepenog tijela, on / ona se može žaliti drugostepenom tijelu za žalbe⁴, tj. MZSZ u RS i FMRSZ / nadležnom kantonalnom ministarstvu u FBiH. Žalba se može podnijeti u roku od 15 dana od dana donošenja odluke. Žalba mora sadržavati sljedeće: (i) broj i datum odluke; (ii) naziv nadležnog organa koji je donio odluku; (iii) razlog zbog kog podnosilac nije zadovoljan odlukom. Podnosilac može, u roku ne kraćem od 8 dana, ali ne dužem od 15 dana, dostaviti nove dokaze i činjenice u vezi sa žalbom, te dodatno objasniti zašto ti dokazi i činjenice nisu predstavljeni u prvostepenoj žalbi. Centri za socijalni rad upravljaju žalbama koje se odnose na prihvatljivost korisnika, procedure prijavljivanja i trajanje socijalne pomoći. Ovaj mehanizam za rješavanje žalbi radi redovno u okviru propisanih pravnih vremenskih rokova za prvostepene i drugostepene žalbene postupke. Žalbe se mogu staviti na uvid mehanizmu GRM lično, elektronskom poštom i telefonom. Pored toga, žalbe se mogu podnijeti i anonimno. Eksperti zaduženi za pitanja životne sredine i socijalna pitanja MZSZ i osoblje zaduženo za monitoring i evaluaciju / socijalna pitanja u jedinici PIT dva puta godišnje će sabirati rezultate / žalbe vezane za privremenu socijalnu pomoć povezanu s COVID-om, preuzimanjem podataka iz centara za socijalni rad. Informacije o postupcima u okviru mehanizma GRM biće dostupne u privremenom materijalu za komunikaciju o socijalnoj pomoći, obrascima zahtjeva, odlukama o pomoći, te u prostorijama centara za socijalni rad.

Mehanizam GRM koji se odnosi na aktivnosti na jačanju zdravstvenog sistema u oba entiteta sprovodiće se kroz zdravstvene ustanove i postojeće kanale ministarstava za podnošenje pitanja i žalbi. Žalbe koje se konkretno tiču pacijenta zaraženih virusom COVID-19, opisane su u sljedećem paragrafu. Pored toga, postojećim kanalima (brojevi telefona za hitne besplatne telefonske linije za građane) upravlja kompetentno osoblje nadležnih ministarstava u RS i FBiH (vidjeti u nastavku pojedinosti o kanalima za podnošenje žalbi u svakom od entiteta). MZSZ RS od 5. marta / ožujka 2020. godine, obradi oko 30 telefonskih poziva i 10 pisanih uputa dnevno vezano za COVID-19 koji pristižu od građana. Na nivou zdravstvenih ustanova, podnosilac može podnijeti žalbu direktoru zdravstvene ustanove (telefonom, elektronskom poštom ili lično i anonimno). Pristup mehanizmu GRM na nivou zdravstvene ustanove ojačaće se objavljivanjem informacija o mehanizmu GRM na oglasnim pločama ustanova i na internetskim stranicama. Nakon što žalba bude dostavljena, relevantni mehanizam GRM provest će brzu procjenu kako bi se provjerila priroda žalbe i utvrdila njena ozbiljnost. U hitnim slučajevim, poput nedostatka OZO ili

⁴ Zakon o upravnom postupku, Službeni glasnik FBiH, br. 2/98 i 48/99 i Službeni glasnik RS, br. 13/02, 87/07, 50/10 i 66/18

testova za testiranje na COVID-19, podnosiocu žalbe treba pružiti osnovne informacije o narednim koracima u roku od 24 sata. U ostalim, manje hitnim slučajevima, podnosilac će biti obaviješten u roku od 48 sati.⁵ U slučaju anonimnih žalbi, konačna odluka bit će objavljena na internetskim stranicama MZSZ i FMZ. Pojediniosti o namjenskim mehanizmima GRM za radnike zdravstvenih ustanova opisane su u poglavlju 8 (Procedure za upravljanje radom) dokumenta ESMF.

Mehanizam GRM koji se odnosi na pacijente koji imaju COVID-19 regulisan je Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima u FBiH⁶ i Zakonom o zdravstvenoj zaštiti u RS⁷. Ako pacijent nije zadovoljan pruženim zdravstvenim uslugama, može podnijeti žalbu direktoru zdravstvene ustanove. U FBiH bi, u roku od 3 dana, direktor trebalo da dobije izjavu Komisije za prigovore pacijenata koja je nadležna za utvrđivanje svih činjenica i okolnosti. U roku od 7 dana od dana žalbe, direktor donosi rješenje u vezi sa žalbom. U slučaju da pacijent nije zadovoljan odlukom, on / ona ima pravo da se obrati FMZ u roku od 15 dana. Pacijent može podnijeti tužbu nadležnom sudu radi zaštite svog prava. U RS, žalba se može podnijeti u roku od 8 dana od dana kršenja prava pacijenta direktoru zdravstvene ustanove. Direktor će u roku od 15 dana utvrditi sve važne činjenice i donijeti odluku. U slučaju da pacijent nije zadovoljan odlukom, on / ona ima pravo podnijeti tužbu nadležnom sudu. Podaci o mehanizmu GRM, koji se odnosi na pacijente koji imaju COVID-19, objaviće se na oglasnim pločama, plakatima i internetskoj stranici zdravstvene ustanove.

Rješavanje problema rodno zasnovanog nasilja: Iako se rizik koji proizlazi iz rodno zasnovanog nasilja (RZN) povezanog sa projektnim aktivnostima i u BiH ocjenjuje kao nizak, besplatne telefonske linije na entitetskom nivou ojačat će se postupcima za rješavanje navoda o rodno zasnovanom nasilju / seksualnom iskorištavanju i zlostavljanju (SIZ) i rizika od seksualnog uznemiravanja (SU). Telefonske linije će imati uspostavljene mehanizme za povjerljivo izvještavanje sa bezbjednim i etičkim dokumentovanjem problema RZN, kao i odgovarajuće mehanizme upućivanja. Putevi upućivanja za RZN biće ažurirani u skladu sa strukturama zdravstvene zaštite svakog entiteta, a zdravstvene ustanove informirat će o tome gdje se može pristupiti psihosocijalnoj podršci i hitnim medicinskim službama u slučaju SIZ/SU.

Sve žalbe koje se dobiju od građana dostavljaju se kontakt osobama MZSZ / FMZ / FMRSZ na daljnju obradu i praćenje, kao što je opisano u nastavku. Anonimne žalbe će biti dozvoljene i one će se rješavati putem mehanizma GRM.

Kanali za pristup informacijama o COVID-19 i dostavljanje u RS

1. Brojevi telefonskih linija MZSZ (051/339-443 i 051/339-484)
2. Brojevi telefonskih linija Hitnog tima RS (051/360-010, 051/360-011, 051/360-012, 051/360-013 i 051/360-014)
3. E-mail adresa Hitnog tima RS (elektronska pošta: sot-corona19@vladars.net)
4. Broj telefonske linije PHI RS (0800 50 555)
5. Geoportal Vlade RS posvećen COVID-19 (www.koronavirususrpskoj.com)
6. Telefonska linija Udruženja psihologa RS za besplatnu psihološku pomoć (080 050 305)
7. Web stranica MZSZ (<https://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/MZSZ/Pages/default.aspx>)
8. Fejsbuk stranica MZSZ (7623 pratilaca)

⁵ U slučaju hitnih pitanja, pacijenti koji imaju COVID-19 takođe će koristiti mehanizam GRM koji se odnosi na aktivnosti jačanja zdravstvenog sistema, a rokovi predloženi rokovi u tom mehanizmu GRM primjenjivaće se i na njih. Međutim, mehanizam GRM koji se odnosi na pacijente koji imaju COVID-19 (kako je regulisano relevantnim zakonima) primjenjiv će se na pacijente koji imaju COVID-19 za pitanja koja nisu hitne prirode.

⁶ Službeni glasnik FBiH, br. 40/10 i

⁷ Službeni glasnik RS, br. 106/09 i 44/15

<https://www.facebook.com/Министарство-здравља-и-социјалне-заштите-Републике-Српске-306180006724114>

9. Web stranica PHI RS sa ažuriranjem posvećenim COVID-19 (www.phi.rs.ba)
10. Fejsbuk stranica PHI RS (4374 pratilaca)
(<https://www.facebook.com/javnozdravstvors/>)
11. Fejsbuk stranica o korona virusu u RS (426 pratilaca)
(<https://www.facebook.com/koronavirususrpskoj>)
12. Usmene ili pisane žalbe primljene u toku radnih sastanaka / ličnih termina
13. Dopis preko kurira sa MZSZ
14. Dopis putem elektronske pošte: ministarstvo-zdravlja@mzs.vladars.net
15. Centri za rad na opštinskom / gradskom nivou za informacije i žalbe vezano za hitnu pomoć ugroženim grupama – kako direktno lično / telefonom / elektronskom poštom odgovarajućih centara, tako i virtualnim zahtjevima onih koji nisu u mogućnosti da posjete centre.

Kanali za pristup informacijama o COVID -19 i dostavljanje žalbi u FBiH

1. Broj telefonske linije Operativnog centra Civilne zaštite (121)
2. Geoportal Vlade FBiH posvećen COVID-19 (www.covid-19.ba)
3. Broj telefonske linije PHI FBiH za COVID-19 (033 564 615 / 564 616 / 564 618 / 564 619) i posvećena e-mail adresa: covid-19@zzjzfbih.ba
4. Web stranica PHI FBiH sa ažuriranjem posvećenim COVID-19 (www.zzjzfbih.ba)
5. Web stranica FMZ (www.FMZ.gov.ba/)
6. Fejsbuk stranica Kriznog štaba FMZ (46.749 pratilaca)
(<https://www.facebook.com/KrizniStabStozerFederalnogMinistarstvaZdravstva>)
7. Web stranica FMRSP (www.fmrsp.gov.ba)
8. Central za psihološko savjetovanje PHI FBiH (033 564 611)
9. Telefonska linija za psihološko savjetovanje Crvenog krsta / križa FBiH (060 343 0745, 062 040 653)
10. Usmene ili pisane žalbe primljene u toku radnih sastanaka / ličnih termina
11. Dopis preko kurira sa FMZ i FMRSP
12. Centri za rad na opštinskom / gradskom nivou za informacije i žalbe vezane za hitnu pomoć ugroženim grupama – kako direktno lično / telefonom / elektronskom poštom odgovarajućih centara, tako i virtualnim zahtjevima onih koji nisu u mogućnosti da posjete centre.

Pored postojećih kanala za žalbe koji su opisani u prethodnom dijelu teksta, svaki tip žalbe vezan za projektne aktivnosti može se dostaviti poštom, faksom, telefonom ili lično, koristeći sljedeće pojedinosti za pristup:

RS	Adresirano na: Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske, Odjeljenje za planiranje, analizu, finansiranje i implementaciju projekata Adresa: Trg Republike Srpske 1, Banja Luka Broj telefona: +387 (0)51 339 430 Broj faksa: +387 (0)51 339 665 E-mail adresa: ministarstvo-zdravlja@mzs.vladars.net
----	---

FBIH	Adresirano na: Šef jedinice PIU, Federalno ministarstvo zdravstva Adresa: Titova 9, Sarajevo Broj telefona: +387 (0)33 226 635 Broj faksa: +387 (0)33 226 637 E-mail adresa: covid-19@fmz.gov.ba
------	---

5.2 Primanje žalbi

Kada se primi žalba, određuju se sljedeće tačke:

- Vrsta žalbe;
- Kategorija žalbe;
- Lica koja su odgovorna za pregled i obradu žalbe;
- Rok za rješavanje žalbe;
- Usaglašene radnje.

Nakon što se utvrdi vrsta radnje, operater telefonske linije ili osoblje centra za socijalni rad evidentira detalje o radnjama u dnevniku dolazne korespondencije. Podnosilac žalbe će dobiti obavijest telefonom o sljedećem:

- Puno ime izvršioca (šefa odjeljenja) kom je žalba prosljeđena;
- Nadoknada će biti izvršena u roku od najviše 15 radnih dana;
- Rok i radnje određuju se u skladu s uputstvima MZSZ / FMZ / FMRSP za rješavanje žalbi.

Obavještanje. Obavještenje će biti evidentirano u dnevniku odlazne korespondencije. Stručnjak koji je kontakt osoba za žalbe (Grievance Focal Point, GFP) u MZSZ / FMZ / FMRSP pomoći će podnosiocu zahtjeva u svim fazama rješavanja njegove žalbe i osigurati da se njegovom žalbom pravilno postupa.

U slučaju da pogođena osoba nije zadovoljna odlukom koja je rezultat razmatranja žalbe, ima pravo žalbe. Zahtjev za žalbu razmatraće posebni Odbor za razmatranje žalbi (Grievance Review Committee, GRC) MZSZ / FMZ / FMRSP na čelu s višim službenikom. GRC će predstavljati šefovi odjeljenja koji će sprovesti saslušanja o žalbama. Nakon preispitivanja žalbe, ako građanin / korisnik nije zadovoljan rješenjem, ima pravo žalbe na odluku u sudskom postupku ili na korištenje sistema za razmatranje žalbi Svjetske banke koji je naveden u nastavku.

5.3 Monitoring žalbi i izvještavanje o žalbama

Kontakt osobe za žalbe u MZSZ/FMZ/FMRSP biće odgovorne za sljedeće:

- Prikupljanje i analizu kvalitativnih podataka iz GFP (operateri telefonske linije, socijalni radnici, osoblje itd.) o broju, suštini i statusu žalbi i njihovom unošenju u jedinstvenu bazu projekta;
- Monitoring otvorenih pitanja i predlaganje mjera za njihovo rješavanje;
- Pripremanje tromjesečnih izvještaja o GRM mehanizmima za dijeljenje sa Svjetskom bankom.

Kvartalni izvještaji koji treba da budu dostavljeni Svjetskoj banci uključivat će Odjeljak vezan za GRM koji će obezbjeđivati ažurirane informacije o sljedećem:

- Statusu implementacije GRM (procedure, obuka, svijest u javnosti / dostupnost, budžetiranje itd.);
- Kvalitativnim podacima o broju pristiglih žalbi (prijave, prijedlozi, žalbe, zahtjevi, pozitivne povratne informacije);
- Kvantitativnim podacima o tipu žalbi i odgovorima, obezbijeđenim pitanjima i žalbama koje ostaju neriješene;

- Pod-indikatorima za mehanizam za rješavanje žalbi za komponentu socijalne pomoći po entitetu, koji uključuju:
 - a. Procenat primljenih i riješenih žalbi u vezi sa naknadama za socijalnu pomoć povezanih sa COVID-19 u Republici Srpskoj (u procentima)
 - b. Procenat primljenih i riješenih žalbi u vezi sa naknadama za socijalnu pomoć u povezanih sa COVID-19 u Federaciji BiH (u procentima)
- Nivou zadovoljstva preduzetim mjerama (odzivom);
- Svim korektivnim mjerama koje su poduzete.

MZSZ / FMRSP će izraditi detaljne smjernice i obuku za centre za socijalni rad o dosljednoj komunikaciji o privremenim programima socijalne podrške i novčane pomoći, uključujući procedure za upravljanje i evidentiranje zahtjeva / žalbi primljenih bilo pismeno bilo telefonom o programu socijalne pomoći. Smjernice će uključivati obrazac za dnevnik žalbi i uputstva za kvartalno izvještavanje o žalbama prema MZSZ / FMRSP. PIT u FMRSP će osigurati da centri za socijalni rad mjesečno izvještavaju jedinicu PIU o pristiglim i obrađenim žalbama, u jednostavnom formatu koji će biti poslan na e-adresu PIU.

5.4 Sistem za razmatranje žalbi Svjetske banke

Zajednice i pojedinci koji vjeruju da je na njih nepovoljno utjecao projekat koji je podržala Svjetska banka (WB), mogu podnijeti žalbe postojećim mehanizmima za nadoknadu rješavanje žalbi na nivou projekta ili Službi za razmatranje žalbi Svjetske banke (Grievance Redress Service, GRS). Služba GRS osigurava da se pristigle žalbe bez odlaganja preispitaju u cilju rješavanja problema vezanih za projekt. Zajednice i pojedinci koji su pogođeni projektom mogu podnijeti žalbu nezavisnoj inspekcijskoj komisiji Svjetske banke koji utvrđuje da li je šteta nastala, ili bi mogla nastati, kao posljedica nepoštivanja politika i procedura Svjetske banke od strane Svjetske banke. Žalbe se mogu podnijeti u bilo koje vrijeme nakon što je na zabrinutost direktno ukazano Svjetskoj banci, a rukovodstvu Banke je data mogućnost da odgovori.

Za informacije o tome kako podnositi žalbe korporativnoj Službi za razmatranje žalbi Svjetske banke (GRS), molimo da posjetite <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Za informacije o tome kako podnositi žalbe Inspekcijском panelu Svjetske banke, molimo da posjetite www.inspectionpanel.org.

6. Monitoring i izvještavanje

6.1. Izvještavanje grupa interesnih strana

Nacrt plana SEP je pripremljen i objavljen prije pregovora o projektu. Ova verzija dokumenta uključuje dodatne pojedinosti o procesu uključivanja interesnih strana u toku cijelog projektnog ciklusa, uključujući mehanizme za žalbe koji su dostupni i to kako će njihova dostupnost biti poboljšana. Plan SEP će se periodično revidirati i dopunjavati po potrebi tokom implementacije projekta kako bi se osiguralo da su ovdje predstavljene informacije dosljedne i najnovije dostupne, te da identifikovani načini uključivanja ostanu prikladni i djelotvorni u odnosu na kontekst projekta i konkretne faze razvoja. Sve značajne promjene u vezi s projektnim aktivnostima i njegovim rasporedom biće uredno prikazane u planu SEP. Odgovorno osoblje će prikupljati tromjesečne sažetke i interne izvještaje o javnim žalbama, istragama i povezanim incidentima, zajedno sa statusom implementacije povezanih korektivnih / preventivnih radnji, i upućivati ih višem menadžmentu projekta. Tromjesečni sažeci pružit će mehanizam za ocjenjivanje kako broja, tako i prirode žalbi i zahtjeva za informacije, zajedno sa mogućnostima Projekta da ih rješava pravovremeno i djelotvorno. Informacije o aktivnostima uključivanja javnosti koje su izvršene u okviru Projekta u toku godine mogu se prenijeti interesnim stranama na dva moguća načina:

- Objavljivanje zasebnog izvještaja o interakciji projekta sa interesnim stranama;
- Određeni broj ključnih indikatora učinka (Key Performance Indicators, KPI) će također biti podvrgnuti monitoringu u okviru projekta na redovnoj osnovi.

Dodatne pojedinosti će biti okvirno prikazane u ažuriranom planu SEP, koji će biti pripremljen 3 mjeseca nakon efektivnosti, na osnovu pojedinosti iz projektnog Plana komunikacije.

Aneks 1: Sažeti pregled ključnih nalaza i izvora zabrinutosti na koje je ukazano u toku implementacije projekta

Pitanja	FBiH		RS	
Tema konsultacija	Biće naknadno određeno	Datum: Biće naknadno određeno	Biće naknadno određeno	Datum: Biće naknadno određeno
Grupa interesnih strana	Biće naknadno određeno (npr. medicinsko osoblje i menadžer, korisnici socijalne pomoći, nastavnici itd.)		Biće naknadno određeno (npr. medicinsko osoblje i menadžer, korisnici socijalne pomoći, nastavnici itd.)	
Rizici i uticaji	Biće naknadno određeno		Biće naknadno određeno	
Ublažavanje rizika / uticaja	Biće naknadno određeno		Biće naknadno određeno	
Metoda uključivanja interesnih strana	Biće naknadno određeno		Biće naknadno određeno	
Mehanizam za rješavanje žalbi	Biće naknadno određeno		Biće naknadno određeno	