

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

1. Uvod/Opis Projekta

Izbijanje koronavirusne bolesti (COVID-19) uzrokovano novim koronavirusom 2019. godine (SARS-CoV-2) brzo se širi svijetom od decembra / prosinca 2019. godine, nakon dijagnoze početnih slučajeva u Wuhanu, u provinciji Hubei, u Kini. Od početka marta / ožujka 2020. godine, broj slučajeva izvan Kine porastao je trinaest puta, a broj pogođenih zemalja utrostručio se. 11. marta / ožujka 2020. godine Svjetska zdravstvena organizacija (World Health Organization - WHO) proglasila je globalnu pandemiju, kako se koronavirus brzo proširio svijetom. Sa stanjem na dan 2. septembra / rujna 2020. godine, izbijanje je rezultovalo sa 25.925.495 potvrđenih slučajeva i 861.700 smrtnih slučajeva u 216 zemalja i teritorija. Više od 18 miliona ljudi se oporavilo od bolesti.¹

Sa stanjem na dan 2. septembra / rujna 2020. godine, u Bosni i Hercegovini (BiH) potvrđeno je 20.517 slučajeva COVID-19, sa 627 smrtnih slučajeva povezanih sa tim. Najveća koncentracija slučajeva u Republici Srpskoj (RS) nalazi se u Banjaluci, a trenutni broj smrtnih slučajeva povezanih s COVID-19 iznosi 254. U Federaciji BiH (FBiH) trenutno ima 3.442 aktivnih slučajeva, a 355 lica su smrtno stradala.²

Globalno gledano, pandemija COVID-19 uzrokovala je masivnu zdravstvenu krizu, dok su mjere za ograničavanje njenog širenja dovele do ekonomskog usporavanja i prijetnje ekonomskoj sigurnosti.

Kao odgovor na izbijanje COVID-19, FBiH je donijela plan spremnosti i reakcije, a RS je pokrenula akcioni plan za odgovor na pandemiju. Nakon što su oba entiteta proglasila vanredno stanje, entitetske nadležne institucije postepeno su zabranile javna okupljanja, zatvorile obrazovne i ugostiteljske objekte, ograničile putovanja, proglasile zaključavanje i izrekle naredbe za ostanak kod kuće.

Učestalost virusa i potrebni odgovori politika, poput ograničenja kretanja, poremetili su ponudu i smanjili potražnju za većinu dijelova ekonomije, dok neizvjesnost smanjuje investicije. Prekid u lancima snabdijevanja i manja potražnja iz EU uzrokovala je pad kako proizvodnje, tako i izvoza roba i usluga. COVID-19 također donosi rizike od ubrzanja visokog tempa emigracije iz BiH, koji je već najviši u regiji. Trećina onih koji su se odrekli državljanstva BiH u 2018. godini bili su u dobi od 18 do 35 godina, s ekstremnim nivoima kako za nisko, tako i za visoko obrazovane, što ukazuje na visoku stopu gubitka tekućeg i budućeg ljudskog kapitala zemlje. Složena politička struktura i slabi mehanizmi BiH za međuvladinu saradnju također predstavljaju izazov za brzo i djelotvorno reagovanje na vanredne situacije poput pandemije COVID-19.

Privredne grane koje su najviše direktno pogođene u BiH su ugostiteljstvo (smještaj, slobodno vrijeme, prehrambene usluga), dok su sektor tekstila i proizvoda od metala najgore pogođeni u pogledu poremećaja u lancu snabdijevanja.³ Ipak, očekuje se da će uticaj virusa pogoditi cijelu ekonomiju. Mikro, mala i srednja preduzeća imaju vrlo važnu ulogu u ekonomiji BiH zbog svoje uloge u stvaranju prihoda i zaposlenosti. Prema stanju sa sredine 2019. godine, u BiH posluje 38.537 aktivnih preduzeća, od čega su 98,9 procenata mikro, mala i srednja preduzeća. Procjenjuje se da mikro, mala i srednja preduzeća predstavljaju 70,2 procenata ukupne zaposlenosti, 69,1 procenat ukupnog prometa i 62,4 procenata ukupne dodane vrijednosti po faktorskim troškovima u BiH. Sektorska raspodjela mikro, malih i srednjih preduzeća pokazuje visoku koncentraciju mikro, malih i srednjih preduzeća u sektoru nerazmjernih usluga.⁴ Prema

¹ <https://www.statista.com/statistics/1087466/covid19-cases-recoveries-deaths-worldwide/> [pristupljeno dana 2. septembra / rujna 2020. godine]

² Ministarstvo civilnih poslova BiH, <http://mcp.gov.ba/publication/read/epidemioloska-slika-u-bih-covid-19-dnevni-izvijetaj-za-svjetsku-zdravstvenu-organizaciju?pagelid=3> [pristupljeno dana 2. septembra / rujna 2020. godine]

³ Ocjena ekonomskog uticaja COVID-19 u BiH (Economic Impact Assessment of COVID-19 in BiH), UNDP, 2020. godine

⁴ Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine, Strukturalne statistike poslovanja, 2017. godine

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

nedavnom istraživanju koje je sprovedla Fondacija 787⁵, 72,7 procenata ispitanika već je prekinulo svoje poslovanje, dok je 16,4 procenata ostalo aktivno uvođenjem alternativnog oblika poslovanja. Pored toga, 71,5 procenata anketiranih izjavilo je da je kriza već imala vrlo negativan uticaj na njihovo poslovanje i prihode. Žene su izvjestile o nešto lošijim ishodima od muškaraca, s tim da je 73,3 procenata anketiranih žena imalo vrlo negativno iskustvo, za razliku od 69 procenata muškaraca.

Potrebe za finansiranjem pogoršale su se dodatno, što kao posljedica povećava potražnju za dodatnim finansiranjem, posebno za zajmovima za obrtna sredstva. 23,1 procenata firmi smatralo je da je nedostatak obrtnog kapitala glavni problem. Pored toga, kada se zatraži da navedu do tri glavna plana za nastavak aktivnosti u narednom periodu, više od 40,1 procenata firmi razmatralo je zaduživanje od banaka ili mikrokreditnih institucija. Istovremeno, preduzeća ocjenjuju (23,5 procenata) da je jednokratna finansijska podrška od visokog prioriteta za podršku njihovom radu, a su 53,4 procenata tih preduzeća su u vlasništvu žena.

BiH je vrlo osjetljiva na uticaje klimatskih promjena, posebno na ekstremne vremenske prilike. Kao što je kriza COVID-19 pokazala, veliki katastrofalni događaji imaju direktan uticaj na mikro, mala i srednja preduzeća i poslovanja mogu biti ozbiljno pogođena, a bankarski sektor igra presudnu ulogu u odgovoru na takvu situaciju. Klimatske katastrofe mogu prouzrokovati široke i duboke uticaje na ekonomije slične veličine, a otpornost na klimu predstavlja važan i rastući podskup izgradnje otpornosti na šokove na nivou sistema. Očekivani uticaji klimatskih promjena u BiH povećavaju rizike od klimatskih katastrofa, kako fizičkih (iznenadnih, poput ekstremnih vremenskih prilika, tako i usporenih, poput promjenjivih vremenskih obrazaca), i prelaznih (povezanih s globalnom tranzicijom na nisko-ugljeničku i održivu ekonomiju, što pokreće promjene propisa i ponašanje investitora i potrošača). Negativni uticaji jakih poplava iz maja / svibnja 2014. u BiH procijenjeni su na 15 posto BDP-a, a ekstremni vremenski uslovi u budućnosti mogu postati češći sa ozbiljnim negativnim uticajima na ljude i ekonomiju, značajno usporavajući rast, povećavajući siromaštvo i vršeći pritisak na javne finansije. Predloženi projekat istraživaće rješavanje klimatskih promjena i osjetljivosti na rizik od katastrofa kroz obuke i izgradnju kapaciteta koji će podići svijest o klimatskim rizicima za mikro, mala i srednja preduzeća i izgraditi kapacitete u BiH kako bi se osiguralo da su lekcije naučene iz odgovora na pandemije uključene u dizajn vladinih programa za reagovanje na buduće potencijalne klimatske katastrofe.

Projekt za oporavak i podršku firmi u Bosni i Hercegovini treba da podrži oporavak za privatne firme koje su pogođene ekonomskim uticajem pandemije COVID-19 kroz poboljšavanje pristupa finansiranju i konsolidovane programe javne podrške usmjerene na firme.

Projekt će se sastojati od tri komponente: (1) Kreditna linija za mikro, mala i srednja preduzeća, (2) Jačanje institucionalnog okvira i okvira politika kao podrška za oporavak i rast firmi – preko uslova zasnovanih na učinku (performance-based conditions - PBC), te (3) Upravljanje projektom.

Komponenta 1: Kreditna linija za mikro, mala i srednja preduzeća.

U okviru prve komponente **uspostaviće se i voditi kreditni program za pružanje supsidijarnog finansiranja izabranim finansijskim institucijama koje će sudjelovati (participating financial institutions – PFI) koje će obezbjeđivati pod-zajmove podobnim korisničkim mikro, malim i srednjim preduzećima u ciljnim**

⁵ Od 25. marta / ožujka do 5. aprila / travnja 2020. godine, Fondacija 787 sprovedla je istraživanje o uticaju krize Covid-19 na poslovanje u Bosni i Hercegovini. Ukupno je sudjelovalo 1.364 preduzetnika, od čega su 57,7 procenata bile žene. Većina (87,2 procenata) anketiranih firmi bila su mikro preduzeća (do 10 radnika), dok su vlasnici malih i srednjih preduzeća činili ostatak, sa 11,7 procenata, odnosno 2,1 procenata. Sektori maloprodaje i veleprodaje činili su najveći dio anketiranih firmi (20,1 procenata), a slijedili su sektor smještaja i prehrambenih usluga (14 procenata), sektor stručnih, naučnih i tehničkih djelatnosti (13 procenata), te prerađivačka industrija (11,6 procenata). Nešto više od 20 procenata firmi posluje izvan BiH. Iako istraživanje možda nije reprezentativno za sva preduzeća u BiH, s opažanjima usredotočenima na FBiH i mikro preduzeća, preduzeća u sektorima usluga i mlađe firme, to je bio važan indikator toga kako su firme rješavale gubitak poslovanja.

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

grupama 1 i 2. U okviru komponente će se obezbjeđivati oročeno finansiranje sa dospelom od 3 godine ili duže održivim mikro, malim i srednjim preduzećima u privatnom vlasništvu koja su pogođena krizom i drugim ranije nedovoljno opsluženim tržišnim segmentima s ciljem da im se pomogne da prebrode krizu i povrate redovno poslovanje i rast u periodu koji će uslijediti nakon krize. Kako bi se do maksimuma povećali doseg i nadopunjavanje, upotreba sredstava kreditne linije za refinansiranje kreditnih obaveza postojećih klijenata finansijskih institucija koje sudjeluju biće ograničena na 25 odsto. Cilj osiguranja financiranja za ciljnu grupu 1 je pružanje podrške mikro, malim i srednjim preduzećima u privatnom vlasništvu pogođenim izbijanjem COVID-19, pri čemu će se ukupno 70 odsto sredstava dodijeliti mikro i malim preduzećima koja su posebno snažno pogođena krizom. Ciljna grupa 2 fokusira se na nedovoljno opslužena mikro, mala i srednja preduzeća, bez obzira na uticaj krize na COVID-19 na nivou firme. Kao minimum, 30 i 20 odsto sredstava zajma za ovu komponentu (FBiH i RS, redom) dodijeliće se nedovoljno opsluženim mikro, malim i srednjim preduzećima. Finansiranje projekata usmjeravaće se preko posrednika, finansijskih institucija koje sudjeluju, koji ispunjavaju kriterijume podobnosti za sudjelovanje. Administriraće se putem jedinica za implementaciju projekata (project implementation units - PIU), Investiciono-razvojne banke RS (IRB RS) i Razvojne banke FBiH (RB FBiH).

Ključne ciljne grupe za ovu Komponentu biće:

- Ciljna grupa 1 – *Veoma pogođena mikro, mala i srednja preduzeća*: Firme koje su iskusile pad bruto prometa / obrta od najmanje [20] procenata u drugom tromjesečju 2020. godine u poređenju sa drugim tromjesečjem 2019. godine.
- Ciljna grupa 2 – *Nedovoljno opslužena mikro, mala i srednja preduzeća*: Percepcija visokog rizika prema određenim kategorijama preduzeća, uključujući preduzeća koja su inkluzivna za žene, mlada preduzeća i preduzeća u nedovoljno razvijenim regionima, rezultuje većim ograničavanjem kreditiranja za te grupacije čak i u uobičajenim vremenima. Očekuje se da će ove firme biti snažno pogođene krizom COVID-19 te će stoga biti pogodne za podršku u okviru predloženog Projekta, bez obzira na uticaj na nivou firme. Kao minimum, 30 i 20 odsto sredstava zajma za ovu komponentu (FBiH i RS, redom) dodijeliće se nedovoljno opsluženim mikro, malim i srednjim preduzećima.

Komponenta 2: Jačanje institucionalnog okvira i okvira programa kao podrška za oporavak i rast firmi – preko uslova zasnovanih na učinku (performance-based conditions - PBC).

U okviru komponente 2 obezbjeđuje se finansiranje za Program pogodnih rashoda za FBiH i RS za podršku Federalnom ministarstvu razvoja, preduzetništva i obrta (FMRPO) i Ministarstvu privrede i preduzetništva RS (MPP RS) za:

- (1) usvajanje godišnjeg akcionog plana i raspodjeljivanje budžeta za programe koji promovišu usvajanje tehnologije i digitalizaciju u firmama radi povećavanje stepena produktivnosti u periodu koji će uslijediti nakon pandemije COVID-19; te
- (2) (i) uspostavljanje mehanizma za monitoring i evaluaciju sa ciljem ocjenjivanja operacija i djelotvornosti programa podrške firmama i
(ii) sprovođenje programa podrške mikro, malim i srednjim preduzećima u Ministarstvu u okviru konsolidovanog okvira za monitoring i evaluaciju.

Cilj komponente je da se preusmjeri fokus vladinih programa kao podrška za rast firmi i pomaganje u izgradnji kapaciteta usmjerenih na povećavanje stepena produktivnosti, daljnji oporavak i izgradnju otpornosti mikro, malih i srednjih preduzeća u periodu koji će uslijediti nakon COVID-19. To bi uključivalo institucionalizaciju postojećih programa za preduzetništvo i inovacije kroz bolje ciljanje, doseg i odabir i uspostavljanje sistematskih mehanizama za monitoring i evaluaciju kako bi se ocijenili njihovo rad i

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

djelotvornost. Poboljšano usklađivanje i ciljanje instrumenata politike imaće za cilj poboljšavanje konkurentnosti i produktivnosti preduzeća BiH i mogućnosti za preduzetnike u onome što će postati normalno nakon COVID-19.

Projekt će se fokusirati na navođenje firmi da usvoje nove tehnologije, uključujući digitalna sredstva za rad u periodu koji zahtijeva fizičko distanciranje i uključuje ograničenja kretanja u doglednoj budućnosti. Štaviše, razvoj odgovarajućih mehanizama monitoringa i evaluacije je ključan, uključujući sistemsko izvještavanje i prikupljanje podataka o određenim ulaznim i izlaznim pokazateljima koji se odnose na implementaciju programa podrške za inovacije i preduzetništvo. Ovi podaci su ključni za monitoring napretka instrumenata u postizanju njihovih navedenih ciljeva; ili da za vođenje odgovarajućih prilagođavanja dizajna, ciljanja ili izbora u tu svrhu.

Komponenta 3: Upravljanje projektom.

Iz ove komponente će se finansirati rad dvije jedinice PIU, uključujući operativne kapacitete, nabavne kapacitete, kapacitete za zaštitne mehanizme za životnu sredinu i socijalna pitanja, monitoring i evaluaciju i revizije projekta.

Angažman građana bit će ugrađen u dizajn projekta kroz nekoliko proaktivnih, dvosmjernih mehanizama i nastaviće se tokom cijelog životnog ciklusa projekta kako bi se osiguralo da korisnici mogu dobiti pristup i pružiti povratne informacije o dizajnu i razvijanju implementacije projekta. Pored toga, angažman građana u određenoj će mjeri podržati institucionalizovani mehanizmi za rješavanje pritužbi, usredotočeni na zaštitu potrošača i prijavljivanje korupcije, dostupni za rješavanje žalbi korisnika / korisnica. Projekt će dodatno ojačati mehanizme za rješavanje pritužbi i mehanizme povratnih informacija korisnika kako bi se omogućilo primanje svih upita i pritužbi građana. Informacije o mehanizmima za rješavanje pritužbi biće dostupne na internetskim prezentacijama jedinica PIU, na javnim događajima i u godišnjim izvještajima.

Projekt će se implementirati u razdoblju od 3 godine (2020-2023. godine), a iznos finansiranja za projekt je 63,24 miliona USD. Projekt hitne podrške firmama u Bosni i Hercegovini priprema se u skladu sa Okvirom Svjetske banke za životnu sredinu i socijalna pitanja (Environment and Social Framework - ESF). Prema standardu za životnu sredinu i socijalna pitanja ESS 10, Angažovanje interesnih strana i objelodanjivanje informacija, implementaciona agencija treba da osigura interesnim stranama pravovremene, relevantne, razumljive i dostupne informacije i savjetuje se s njima na kulturološki primjeren način, bez manipulacija, uplitanja, prisile, diskriminacije ili zastrašivanja.

Projekt će implementirati jedinice PIU smještene u IRB RS i RB FBiH. Jedinice PIU biće uspostavljene i u njima će biti zaposleno kvalifikovano osoblje sposobno za zadovoljavajuću implementaciju svih aspekata projekta. Odgovornosti jedinica PIU uključivaće: (i) odabir finansijskih institucija koje sudjeluju u prosljeđivanje zajma njima; (ii) monitoring finansijskih institucija koje sudjeluju kako bi se osiguralo poštivanje projektnih kriterijuma; (iii) odgovornost za poštivanje svih fiducijarnih i zaštitnih zahtjeva Svjetske banke za krajnje zajmoprimce; iv) prikupljanje relevantnih informacija od MPP RS / FMRPO o dogovorenim rezultatima i informacijama neophodnim za pripremu finansijske evidencije, prema potrebi i izvještavanje Svjetske banke (MPP RS i FMPRO odgovorni su za kvalitet isporuka i postizanje rezultata); i (v) monitoring i evaluacija na osnovu ključnih pokazatelja.

Opšti cilj ovog plana SEP je definisanje programa za angažman interesnih strana, uključujući objelodanjivanje informacija u javnosti i savjetovanje sa javnošću, kroz cijeli projektni ciklus. U planu SEP opisuju se načini na koje će projektni tim komunicirati sa interesnim stranama i u planu je uključen mehanizam putem kojeg ljudi mogu ukazivati na bojazni, davati povratne informacije ili ulagati pritužbe na projekt i bilo koje aktivnosti povezane s projektom. Sudjelovanje lokalnog stanovništva od suštinskog je značaja za uspjeh projekta kako bi se osigurala nesmetana saradnja projektnog osoblja i lokalnih zajednica

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

i svođenje na minimum i ublažavanje rizika po životnu sredinu i socijalnih rizika povezanih za predložene projektne aktivnosti. Plan angažovanja interesnih strana će se periodično ažurirati kako bi se odrazile dodatne aktivnosti sa interesnim stranama i bilo kakve promjene u pristupu angažovanju interesnih strana.

2. Kratak sažetak prethodnih aktivnosti na angažmanu interesnih strana

Zbog brzog širenja virusa u zemlji, ograničenja poslovanja preduzeća ili okupljanja ljudi dovela su do ograničenja savjetovanja o projektu u ovoj fazi. Do sada nisu sprovedena nikakva posvećena savjetovanja. Ovaj inicijalni plan SEP razvijen je i objelodanjen prije ocjene projekta, kao polazište iterativnog procesa za izradu sveobuhvatnije strategije i plana angažmana interesnih strana.

3. Identifikacija i analiza interesnih strana

U ovom odjeljku identifikovane su sve relevantne interesne strane, uključujući zainteresovane strane i druge zajednice izložene uticaju. Interesne strane Projekta definišu se kao pojedinci, grupe i drugi subjekti:

- (i) koji su izloženi uticaju ili za koje je vjerovatno da će biti izloženi uticaju Projekta direktno ili indirektno, pozitivno ili negativno (takođe se nazivaju „pogođene strane“); i
- (ii) koji mogu imati interes za Projekat („druge zainteresovane strane“). Oni uključuju pojedince ili grupe čiji interesi mogu biti pod uticajem Projekta i koji imaju potencijal da utiču na ishode Projekta na bilo koji način.

Saradnja i pregovaranje sa interesnim stranama tokom cijelog razvoja projekta često također zahtijevaju identifikaciju lica unutar grupa koje djeluju kao legitimni predstavnici svoje grupe interesnih strana, tj. pojedinaca kojima su drugi članovi iste grupe povjerali zagovaranje interesa grupa u procesu angažmana s Projektom. Predstavnici zajednice mogu pružiti koristan uvid u lokalne postavke i djelovati kao glavni provodnici za raspodjeljivanje informacija vezanih za Projekt i kao primarna komunikacijska / provodnička veza između Projekta i ciljanih zajednica i njihovih uspostavljenih mreža. Provjera predstavnika interesnih strana (tj. postupak potvrde da su legitimni i istinski zagovornici zajednice koju predstavljaju) ostaje važan zadatak u uspostavljanju kontakta sa interesnim stranama zajednice. Legitimnost predstavnika zajednice može se potvrditi tako što će se neformalno razgovarati sa slučajnim uzorkom članova zajednice i uzeti u obzir njihovi stavovi o tome ko može na najdjelotvorniji način zastupati njihove interese.

3.1. Metodologija

Kako bi se radilo u skladu sa pristupima koji su prepoznati kao najbolja praksa, u okviru projekta će se primjenjivati sljedeći principi za angažman interesnih strana:

- *Otvorenost i pristup životnog ciklusa*: organizovaće se javna savjetovanja za projekte tokom cijelog životnog ciklusa i ona će biti sprovedena na otvoren način, bez vanjskih manipulacija, uplitanja, prisile ili zastrašivanja;
- *Informisano sudjelovanje i povratne informacije*: informacije će biti obezbijedene i široko distribuirane među svim interesnim stranama u odgovarajućem formatu; pružaju se mogućnosti za komuniciranje povratnih informacija interesnih strana, za analizu i rješavanje komentara i bojazni;
- *Inkluzivnost i senzitiviziranost*: identifikacija interesnih se preuzima kako bi se podržala bolja komunikacija i izgradili djelotvorni odnosi. Proces sudjelovanja u projektima je inkluzivan. Sve interesne strane su u svakom trenutku podstaknute da se uključe u proces savjetovanja. Svim

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

interesnim stranama omogućen je jednak pristup informacijama. Osjetljivost na potrebe interesnih strana ključni je princip izbora metoda angažmana. Posebna se pažnja posvećuje ranjivim grupama, konkretno ženama, mladima, starijim osobama i kulturnom osjetljivošću različitih etničkih grupa.

Za namjene djelotvornog i prikladno skrojenog angažmana, interesne strane predloženog projekta (projekata) mogu da se podijele u sljedeće ključne kategorije:

- **Pogođene strane** – lica, grupe i drugi subjekti unutar Projektnog područja uticaja (Project Area of Influence - PAI) koji su pod direktnim uticajem (zapravo ili potencijalno) projekta i/ili su identifikovani kao najosjetljiviji na promjene povezane s projektom i koji treba da budu usko angažirani u prepoznavanju uticaja i njihovog značaja, kao i u odlučivanju o mjerama ublažavanja i upravljanja;
- **Druge zainteresovane strane** – pojedinci / grupe / subjekti koji možda neće iskusiti direktne uticaje iz Projekta, ali koji smatraju ili percipiraju da si njihovi interesi pod uticajem projekta i/ili koji bi mogli na neki način uticati na projekt i postupak njegove implementacije; i
- **Ranjive grupe** – lica na koje mogu biti nesrazmjerno pogođena ili dodatno ugrožena projektom (projektima) u poređenju s bilo kojim drugim grupama zbog statusa ranjivosti⁶, a to može zahtijevati posebne napore na angažovanju kako bi se osigurala njihova ravnopravna zastupljenost u procesu savjetovanja i donošenja odluka povezanih s projektom.

3.2. Pogođene strane

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

- Mikro, mala i srednja preduzeća koja su izložena velikom uticaju i u privatnom su vlasništvu, koja su iskusila najmanje 20 procentni pad bruto prometa / obrta u drugom tromjesečju 2020. godine u poređenju sa drugim tromjesečjem 2019. godine;
- Nedovoljno opslužena preduzeća su ranjiva preduzeća izložena velikom uticaju koja uključuju sljedeća
 - Preduzeća koja su inkluzivna za žene definisana su kao (i) preduzeća u vlasništvu žena (tj. sa najmanje jednim akcionarom koji je žena s prikladno dokumentiranim predstavničkim i upravljačkim ovlaštenjima); ili (ii) preduzeća kojom upravljaju žene (tj. sa najmanje jednom menadžericom na nivou C ili s najmanje 25 posto zastupljenosti žena u upravljanju na srednjem nivou); ili (iii) preduzeća koja zapošljavaju omjer žena koji je veći od prosječnog omjera primijećenog u odgovarajućem sektoru; ili (iv) preduzeća koja su povećala udio zaposlenosti žena za najmanje 5 procenata u prethodnoj godini.
 - Mlada preduzeća koja rade manje od 5 godina;
 - Preduzeća locirana u manje razvijenim područjima (tj. preduzeća locirana izvan granica većih gradova);
 - Zaposleni preduzeća koja imaju koristi od projekta;
- Sudjelujuće finansijske institucije (Participating financial institutions - PFI).

⁶ Status ranjivosti može proizaći iz rase pojedinca ili grupe, nacionalnog, etničkog ili društvenog porijekla, boje, spola, jezika, religije, političkog ili drugog mišljenja, imovine, starosti, kulture, pismenosti, bolesti, fizičke ili mentalne onesposobljenosti, siromaštva ili ekonomske nepovoljnost, te zavisnosti od jedinstvenih prirodnih resursa.

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

3.3. Druge zainteresovane strane

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

- Ministarstvo finansija FBiH;
- Ministarstvo finansija RS;
- Relevantna partnerska ministarstva u oba entiteta;
- Razvojna agencija RS;
- Regionalne razvojne agencije u BiH
 - Regionalna razvojna agencija za sjeveroistočnu BiH - NERDA;
 - Akreditovana regionalna razvojna agencija sjeverozapadne BiH - ARDA;
 - Regionalna razvojna agencija za regiju srednje BiH - REZ;
 - Razvojna agencija ekonomske regije Sarajevo - SERDA;
- Privredna komora RS;
- Privredna komora FBiH;
- Kantonalne privredne komore u FBiH;
- Tradicionalni mediji i društveni mediji u oba entiteta;
- Lokalne zajednice koje se nalaze u regionima u kojima su locirana mikro, mala i srednja preduzeća koja su korisnici, koje će imati indirektnu korist od projekta.

3.4. Ugroženi / ranjivi pojedinci ili grupe

Posebno je važno razumjeti uticaje projekta i da li oni mogu nesrazmjerno pasti na ugrožene ili ranjive pojedince ili grupe, koji često nemaju mogućnost da se njihov glas čuje tako da izraze bojazni ili razumiju uticaje projekta. U okviru Projekta se uzimaju u obzir sljedeće ugrožene ili ranjive grupe:

- Preduzeća koja su inkluzivna za žene;
- Mlada preduzeća koja rade manje od 5 godina;
- Preduzeća locirana u manje razvijenim područjima.

4. Program za angažman interesnih strana

4.1. Svrha i vremenski raspored programa za angažman interesnih strana

Ovaj plan za angažman interesnih strana (Stakeholder Engagement Plan - SEP) pripremljen je kako bi pružio pravovremene i dostupne informacije interesnim stranama projekta unutar i izvan RB FBiH i IRB RS-a i obezbijedio im priliku da izraze svoja gledišta i bojazni vezane za Projekt i njegov uticaj. U planu SEP utvrđuje se u kojim stadijumima životnog ciklusa projekta i u kojim periodima će se te aktivnosti odvijati.

Sljedeće metode će se koristiti tokom implementacije projekta za savjetovanje s ključnim grupama interesnih strana, uzimajući u obzir potrebe krajnjih korisnika, a posebno ugrožene grupe. Predloženi metodi variraju u zavisnosti od ciljne publike. U narednoj tabeli predstavljene su plavom bojom sve

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

nevladine interesne strane, a crnom bojom vladine interesne strane.

Grupa interesnih strana	Razlog za angažman	Alat za angažman	Učestalost angažmana	Odgovorna strana
Nevladine interesne strane				
Mikro, mala i srednja preduzeća	Kao glavni primaoci zajmova, biće izloženi direktnom uticaju.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sastanci licem u lice ▪ Obavještenja i obavijesti preko internetske prezentacije ▪ E-mail ▪ Virtualni sastanci 	Tromjesečno	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU)
<p>Angažman tokom krize COVID-19: U slučaju sastanaka licem u lice, poštovaće se fizičko distanciranje (koristite sobe za sastanke s 50% prvobitnog kapaciteta; mjesta za sjedenje postavite više razmaknuto; sastanke držite što je moguće kraćim; ako je moguće, ostavite otvorene prozore i vrata; nemojte organizovati hranu ili pića za sastanke; osigurajte sredstva za dezinfekciju ruku; zabilježite brojeve telefona svih sudionika i osoblja i čuvajte ih najmanje mjesec dana).</p> <p>Za angažman interesnih strana rokom adaptacije na COVID-19 mogu se koristiti sljedeći alati:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ za informisanje prezentacije i ugrađeni videozapisi na internetskim prezentacijama jedinica PIU, društvenim mrežama itd., ▪ za savjetovanje i uključivanje ankete na mreži, internetske prezentacije, obrasci za povratne informacije na mreži itd. 				
Nedovoljno opslužena mikro, mala i srednja preduzeća: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preduzeća koja su inkluzivna za žene; ▪ Mlada preduzeća; ▪ Preduzeća koja se nalaze u manje razvijenim područjima 	To će biti korisnici koji će imati najviše koristi od projekta. Pored toga, politike i uslovi za ugrožene grupe mogli bi da budu utvrđeni na osnovu njihovih ulaznih elemenata i povratnih	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sastanci fokusnih grupa ▪ Audio konferencija ▪ Video konferencija ▪ Virtualni sastanci 	Tromjesečno	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU)
<p>Angažman tokom krize COVID-19: U slučaju sastanaka licem u lice, poštovaće se fizičko distanciranje (koristite sobe za sastanke s 50% prvobitnog kapaciteta; mjesta za sjedenje postavite više razmaknuto; sastanke držite što je moguće kraćim; ako je moguće, ostavite otvorene prozore i vrata; nemojte organizovati hranu ili pića za sastanke; osigurajte sredstva za dezinfekciju ruku; zabilježite brojeve telefona svih sudionika i osoblja i čuvajte ih najmanje mjesec dana).</p> <p>Za angažman interesnih strana rokom adaptacije na COVID-19 mogu se koristiti sljedeći alati:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ za informisanje prezentacije i ugrađeni videozapisi na internetskim prezentacijama jedinica PIU, društvenim mrežama itd., ▪ za savjetovanje i uključivanje ankete na mreži, internetske prezentacije, obrasci za povratne informacije na mreži itd. 				

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

Privredna komora FBiH	Učestovanje u planiranju i dizajnu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sastanci licem u lice ▪ Zvanično pisano obavještenje ▪ Elektronska pošta ▪ Virtualni sastanci 	Polugodišnje	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU)
	<p>Angažman tokom krize COVID-19: U slučaju sastanaka licem u lice, poštovaće se fizičko distanciranje (koristite sobe za sastanke s 50% prvobitnog kapaciteta; mjesta za sjedenje postavite više razmaknuto; sastanke držite što je moguće kraćim; ako je moguće, ostavite otvorene prozore i vrata; nemojte organizovati hranu ili pića za sastanke; osigurajte sredstva za dezinfekciju ruku; zabilježite brojeve telefona svih sudionika i osoblja i čuvajte ih najmanje mjesec dana).</p> <p>Za angažman interesnih strana rokom adaptacije na COVID-19 mogu se koristiti sljedeći alati:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ za informisanje prezentacije i ugrađeni videozapisi na internetskim prezentacijama jedinica PIU, društvenim mrežama itd., ▪ za savjetovanje i uključivanje ankete na mreži, internetske prezentacije, obrasci za povratne informacije na mreži itd. 			
Privredna komora RS	Učestovanje u planiranju i dizajnu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sastanci licem u lice ▪ Zvanično pisano obavještenje ▪ Elektronska pošta ▪ Virtualni sastanci 	Polugodišnje	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU)
	<p>Angažman tokom krize COVID-19: U slučaju sastanaka licem u lice, poštovaće se fizičko distanciranje (koristite sobe za sastanke s 50% prvobitnog kapaciteta; mjesta za sjedenje postavite više razmaknuto; sastanke držite što je moguće kraćim; ako je moguće, ostavite otvorene prozore i vrata; nemojte organizovati hranu ili pića za sastanke; osigurajte sredstva za dezinfekciju ruku; zabilježite brojeve telefona svih sudionika i osoblja i čuvajte ih najmanje mjesec dana).</p> <p>Za angažman interesnih strana rokom adaptacije na COVID-19 mogu se koristiti sljedeći alati:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ za informisanje prezentacije i ugrađeni videozapisi na internetskim prezentacijama jedinica PIU, društvenim mrežama itd., ▪ za savjetovanje i uključivanje ankete na mreži, internetske prezentacije, obrasci za povratne informacije na mreži itd. 			
Lokalne zajednice	Projekt će donijeti indirektno koristi za dobrobit zajednica koje su locirane tamo gdje mikro, mala i srednja preduzeća primaju zajmove	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objelodanjivanje informacija na internetskoj prezentaciji 	Godišnje	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU) Korporativno odjeljenje za komunikacije
	<p>Za angažman interesnih strana rokom adaptacije na COVID-19 mogu se koristiti sljedeći alati:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ za informisanje prezentacije i ugrađeni videozapisi na internetskim prezentacijama jedinica PIU, društvenim mrežama itd., ▪ za savjetovanje i uključivanje ankete na mreži, internetske prezentacije, obrasci za povratne informacije na mreži itd. 			

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

Tradicionalni mediji i društveni mediji u oba entiteta	Oni će biti glavni medij za raspodjeljivanje informacija javnosti o programu pozajmljivanja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reklame ▪ Izvještaji za medije 	Polugodišnje	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU) Korporativno odjeljenje za komunikacije
	<p>Za angažman interesnih strana rokom adaptacije na COVID-19 mogu se koristiti sljedeći alati:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ za informisanje prezentacije i ugrađeni videozapisi na internetskim prezentacijama jedinica PIU, društvenim mrežama itd., za savjetovanje i uključivanje ankete na mreži, internetske prezentacije, obrasci za povratne informacije na mreži itd. 			
Vladine interesne strane				
Ministarstva finansija FBiH i RS	Kao posredničko ministarstvo za garancije za zajam, biće uključeni u stadijumu planiranja i dizajna	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Audio konferencija ▪ Zvanično pisano obavještenje ▪ E-mail ▪ Sastanci licem u lice ▪ Virtualni sastanci 	Polugodišnje	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU)
Relevantna partnerska ministarstva u oba entiteta	Učestvovanje u planiranju i dizajnu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zvanično pisano obavještenje ▪ E-mail ▪ Sastanci licem u lice ▪ Virtualni sastanci 	Polugodišnje	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU)
Razvojna agencija RS	Učestvovanje u planiranju i dizajnu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zvanično pisano obavještenje ▪ E-mail ▪ Sastanci licem u lice ▪ Virtualni sastanci 	Polugodišnje	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU)
Regionalne razvojne agencije u BiH	Učestvovanje u planiranju i dizajnu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zvanično pisano obavještenje ▪ E-mail ▪ Sastanci licem u lice ▪ Virtualni sastanci 	Polugodišnje	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU)

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

Angažman tokom krize COVID-19 za sve vladine interesne strane:

U slučaju **sastanaka licem u lice**, poštovaće se fizičko distanciranje (koristite sobe za sastanke s 50% prvobitnog kapaciteta; mjesta za sjedenje postavite više razmaknuto; sastanke držite što je moguće kraćim; ako je moguće, ostavite otvorene prozore i vrata; nemojte organizovati hranu ili pića za sastanke; osigurajte sredstva za dezinfekciju ruku; zabilježite brojeve telefona svih sudionika i osoblja i čuvajte ih najmanje mjesec dana).

Za angažman interesnih strana rokom adaptacije na COVID-19 mogu se koristiti sljedeći alati:

- za **informisanje** prezentacije i ugrađeni videozapisi na internetskim prezentacijama jedinica PIU, društvenim mrežama itd.,
- za **savjetovanje i uključivanje** ankete na mreži, internetske prezentacije, obrasci za povratne informacije na mreži itd.

4.2. Predložena strategija za objelodanjivanje informacija

Stadijum projekta	Ciljne interesne strane	Lista informacija koje će se objelodanjivati	Predloženi metodi i vremenski okvir	Odgovorna strana
Dizajn i pripremanje	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mikro, mala i srednja preduzeća ▪ Finansijske institucije koje sudjeluju ▪ Relevantna partnerska ministarstva ▪ Ostale zainteresovane strane 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sažetak projekta ▪ SEP, GRM 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informacije na internetskoj prezentaciji ▪ Elektronska pošta ▪ Virtualni sastanci ▪ Društveni mediji ▪ Objelodanjivanje kada je relevantno na svakoj drugoj platformi za angažman građana 	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU)

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

Implementacija	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mikro, mala i srednja preduzeća ▪ Finansijske institucije koje sudjeluju ▪ Relevantna partnerska ministarstva 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokument ocjene projekta ▪ Smjernice za pripremanje i implementaciju projekta ▪ Izvještaji GRM ▪ SEP ▪ Razmatranja vezana za životnu sredinu i socijalna pitanja ▪ Redovna ažuriranja informacija o projektu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ocjenjivanje korisnika kako bi se potvrdio učinak projekta ▪ Radio, TV, obavještenja na društvenim medijima, novine u oba entiteta ▪ Obavještenja vezana za projekt na internetskim prezentacijama i računima na društvenim medijima RB FBiH (PIU) i IRB RS (PIU) ▪ Objelodanjivanje kada je relevantno na svakoj drugoj platformi za angažman građana 	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU)
Zatvaranje	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mikro, mala i srednja preduzeća ▪ Finansijske institucije koje sudjeluju ▪ Ostale interesne strane 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Periodični izvještaji o napredovanju ▪ Realizovani uticaji 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Izvještaji za medije ▪ Obavještenja na internetskim prezentacijama ▪ Objelodanjivanje kada je relevantno na svakoj drugoj platformi za angažman građana 	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU)

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

4.3. Predložena strategija za konsultacije

U narednoj tabeli su projektne faze koje se odnose na **nevladine interesne strane** predstavljene plavom bojom, a faze koje se odnose na **vladine interesne strane** predstavljene su crnom bojom.

Stadijum projekta	Ciljne interesne strane	Tema angažmana	Predloženi metodi i vremenski okvir	Odgovorna strana
Dizajn i pripremanje	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mikro, mala i srednja preduzeća ▪ Finansijske institucije koje sudjeluju ▪ Relevantna partnerska 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sažetak projekta ▪ SEP ▪ GRM 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Okrugli stolovi (licem u lice, virtualni) ▪ Audio sastanci ▪ Virtualni sastanci ▪ Fokus grupe na mreži ▪ Društveni mediji 	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU)
Implementacija	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mikro, mala i srednja preduzeća 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Detaljan projektni dizajn ▪ Smjernice za povratne informacije o (i) dizajnu kreditne linije; (ii) iskustvima u implementacij i; ▪ Izvještaji GRM ▪ Razmatranja vezana za životnu sredinu i socijalna pitanja 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Video konferencije i sastanci ▪ Audio sastanci ▪ Obavještenja vezana za projekt na internetskim prezentacijama i društvenim medijima 	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU)

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

Implementacija	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finansijske institucije koje sudjeluju ▪ Relevantna partnerska ministarstva 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Detaljan projektni dizajn ▪ Smjernice za povratne informacije o (i) dizajnu kreditne linije; (ii) iskustvima u implementaciji; ▪ Izvještaji GRM ▪ Razmatranja vezana za životnu sredinu i socijalna pitanja 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Video konferencije i sastanci ▪ Audio sastanci ▪ Obavještenja vezana za projekt na internetskim prezentacijama i društvenim medijima 	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU)
Zatvaranje	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mikro, mala i srednja preduzeća ▪ Finansijske institucije koje sudjeluju 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Izvještaji o napredovanju i evaluaciji projekta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obavještenja za medije ▪ Internetske prezentacije 	RB FBiH (PIU) IRB RS (PIU)

4.4. Predložena strategija za uključivanje gledišta ugroženih grupa

U okviru projekta će se preduzeti posebne mjere kako bi se osiguralo da ugrožene i ranjive grupe imaju jednake mogućnosti pristupa informacijama, pružanja povratnih informacija i / ili podnošenja pritužbi. Fokus grupe posvećene posebno ugroženim grupama također se mogu predvidjeti prema potrebi, uzimajući u obzir mjere fizičkog distanciranja u toku pandemije COVID-19 i/ili sprovođenje virtualnih sastanaka (fokus grupe preko mreže, ankete na mreži itd.).

4.5. Vremenski rokovi i buduće faze Projekta

Interesne strane će se stalno informisati kako se projekt razvija, uključujući izvještavanje o učinku projekta vezano za životnu sredinu i socijalna pitanja i implementaciju plana SEP i mehanizma GRM.

RB FBiH i IRB RS će osigurati da se aktivnosti angažmana koje zahtijevaju sastanke i društvena okupljanja licem u lice organizuju uzimajući u obzir mjere fizičkog distanciranja u toku pandemije COVID-19. U slučaju da sastanci licem u lice ne budu izvodljivi, koristiće se digitalne opcije za aktivnosti angažmana, kao što su virtualni sastanci, fokus grupe na mreži, ankete preko mreže itd.

4.6 Pregled komentara

Sugestije i komentari primljeni u toku konsultacija (preko elektronske pošte, povratnih informacija na mreži i licem u lice) i preko internetske prezentacije (obrazac za diskusiju o povratnim informacijama razvijen na internetskim prezentacijama jedinica PIU) biće pregledani i, do najveće moguće mjere, te kako bude prikladno, integrisani u plan SEP i dizajn i implementaciju projekta.

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

5. Resursi i odgovornosti za implementiranje aktivnosti angažmana interesnih strana

5.1. Resursi

U FBiH će Razvojna banka FBiH biti odgovorna za aktivnosti angažmana interesnih strana, dok će u RS odgovorna strana biti Investiciono-razvojna banka RS. Aktivnosti vezane za plan SEP u oba entiteta finansiraće se u okviru Komponente 3 – Upravljanje projektom.

Budžet za plan SEP za FBiH i RS biće dodat naknadno.

5.2. Funkcije i odgovornosti upravljanja

Jedinice PIU biće uspostavljene i imaće osoblje koje je kvalifikovano i sposobno za zadovoljavajuću implementaciju svih aspekata Projekta.

Odgovornost jedinica u FBiH i RS uključivaće sljedeće:

- Izbor PFI i prosljeđivanje zajma njima;
- Monitoring PFI sa ciljem osiguravanja usklađenosti sa projektnim kriterijumima;
- Odgovornost za poštivanje svih povjereničkih i zaštitnih zahtjeva Svjetske banke za krajnje zajmoprimce;
- Razvijanje, ažuriranje i implementaciju plana SEP;
- Vođenje aktivnosti za angažman interesnih strana i izvještavanje;
- ADD – osiguravanje da angažman interesnih strana u potpunosti integriše detaljne aktivnosti angažmana građana u okviru projekta;
- Objelodanjivanje dokumenata sistema ESMS;
- Monitoring i evaluaciju zasnovano na ključnim indikatorima Svjetske banke;
- Koordinaciju obuka i materijala za obuke.

Pored jedinica PIU, Projekt predviđa upravni odbor koji će imenovati svaki entitet radi uspostavljanja veze između programa podrške za mikro, mala i srednja preduzeća, koordinaciju sa sličnim inicijativama, monitoring i evaluaciju i implementaciju kreditne linije. Upravni odbor uključivaće pomoćnike ministara iz entitetskih ministarstava finansija i predstavnike drugih relevantnih partnerskih ministarstava.

6. Mehanizam za pritužbe

Glavni cilj Mehanizma za rješavanje pritužbi (Grievance Redress Mechanism - GRM) je pružanje pomoći u rješavanju žalbi i pritužbi na pravilan, djelotvoran i efikasan način koji zadovoljava sve uključene strane. Konkretno, on obezbjeđuje transparentan i vjerodostojan postupak za pravedne, djelotvorne i trajne ishode. Također gradi povjerenje i saradnju kao sastavni dio šireg savjetovanja sa zajednicom koji olakšava korektivne radnje. Konkretno, mehanizam GRM:

- Obezbjeđuje licima koja su pogođena puteve za podnošenje pritužbe ili rješavanje svih sporova koji mogu nastati tokom implementacije projektnih aktivnosti;
- Osigurava da se odgovarajuće i uzajamno prihvatljive pravne mjere identifikuju i implementiraju na zadovoljstvo podnosioca pritužbi; i

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

- Izbjegava potrebu za pribjegavanjem sudskim postupcima.

6.3 Opis mehanizma GRM

Razvojna banka FBiH i Investiciono-razvojna banka RS koristiće postojeći institucionalni mehanizam za rješavanje pritužbi (GRM) za rješavanje svih pritužbi i zahtjeva građana i prilagodiće ga okolnostima pandemije COVID-19. Postojeći institucionalni mehanizam za pritužbe usredotočen na zaštitu potrošača u RB FBiH i za prijavljivanje korupcije dostupan za rješavanje pritužbi korisnika / korisnica u IRB RS dodatno će ojačati projektom. Uz to, mehanizam GRM će osigurati da se sve pritužbe evidentiraju i nadgledaju, s ciljem povećanja transparentnosti i preuzimanja odgovornosti, kao i smanjenja rizika od negativnih uticaja projekta na životnu sredinu i socijalna pitanja. Obrazac za pritužbu biće dostupan na internetskim prezentacijama obje jedinice PIU (RB FBiH i IRB RS), a žalbe se mogu podnositi poštom, faksom ili elektronskom poštom, bez ikakvih troškova za podnosioca žalbe. Pritužbe se mogu takođe podnijeti anonimno i usmeno. O dostupnosti i načinu funkcionisanja mehanizma za rješavanje pritužbi komuniciraće se putem internetskih prezentacija jedinica PIU, na javnim događajima i u godišnjim izvještajima. Jedinice PIU će evidentirati sve žalbe u Registru pritužbi i dodjeljivati im broj, kao i izdavati potvrdu o njihovom primitku u roku od sedam kalendarskih dana. Svaka žalba će se evidentirati u Registru sa sljedećim informacijama:

- Opis pritužbe,
- Datum primitka pritužbe i datum slanja potvrde podnosiocu pritužbe,
- Opis radnji koje su poduzete (istraga, korektivne mjere, preventivne mjere) i
- Datum rješavanja pritužbe / slanja povratnih informacija.

Jedinice PIU poduzeće sve razumne napore po primitku pritužbe kako bi riješile problem koji je u pritužbi naveden. U slučaju da jedinice PIU nisu u mogućnosti da riješe problem neposrednim korektivnim mjerama, utvrdile bi se dugoročne korektivne mjere. Podnosilac pritužbe će biti obaviješten o korektivnoj radnji u roku od 15 kalendarskih dana nakon što se pošalje potvrda o prijemu pritužbe. Preventivne mjere će se identifikovati i poduzeti kako bi se spriječilo da se isti problem ponovi u budućnosti, a podnosilac pritužbe će biti obaviješten o takvim preventivnim radnjama. U izvanrednim situacijama, kako bi se podstaknuo proaktivni angažman korisnika, putem masovnih medija i društvenih medija slaće se poruke za doseganje o informisanje, kako bi se doprlo do opšte javnosti i ciljnih grupa.

Prema entitetskim zakonima o slobodi pristupa informacijama, javne nadležne institucije dužne su pružiti tražene informacije građanima i pravnim licima u roku od 15 dana.

6.4 Primanje pritužbi

Kada se primaju pritužbe utvrđuju se sljedeće stavke:

- Tip pritužbe;
- Kategorija u koju spada pritužba;
- Lica koja su odgovorna za pregled i izvršavanje pritužbe;
- Rok za rješavanje pritužbe;
- Usaglašene radnje.

**Projekt za podršku firmama u Bosni i Hercegovini
(Bosnia and Herzegovina Emergency Firm Support Project)**

6.5 Sistem Svjetske banke za rješavanje pritužbi

Zajednice i pojedinci koji su uvjereni da su izloženi negativnom uticaju projekta koji podržava Svjetska banka (WB) mogu podnijeti pritužbe kroz postojeće mehanizme za rješavanje pritužbi na nivou projekta ili Službi Svjetske banke za rješavanje pritužbi (Grievance Redress Service - GRS). GRS osigurava da se pristigle pritužbe bez odlaganja preispitaju u cilju rješavanja bojazni vezanih za projekt. Zajednice i pojedinci koji su pod uticajem projekta mogu podnijeti svoju pritužbu nezavisnom inspekcijskom panelu Svjetske banke koji utvrđuje da li je šteta nastupila ili bi mogla nastupiti kao rezultat neusklađenosti Svjetske banke sa njenim politikama i postupcima. Pritužbe se mogu podnijeti u bilo koje vrijeme nakon što je na bojazni direktno ukazano Svjetskoj banci, a rukovodstvu Banke je data mogućnost da odgovori.

Informacije o tome kako da se dostave pritužbe korporativnoj Službi Svjetske banke za rješavanje pritužbi (Grievance Redress Service - GRS) dostupne su na adresi <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Informacije o tome kako da se dostave pritužbe Inspekcijskom panelu Svjetske banke dostupne su na adresi www.inspectionpanel.org.

7. Monitoring i izvještavanje

7.1. Povratno izvještavanje grupa interesnih strana

Plan SEP će se periodično revidirati i dopunjavati po potrebi tokom implementacije projekta, kako bi se osiguralo da su informacije predstavljene ovdje dosljedne i najnovije dostupne, te da su identifikovani načini angažmana i dalje prikladni i djelotvorni u odnosu na kontekst projekta i specifične faze razvoja. Sve značajne promjene aktivnosti vezanih za projekt i njegovog rasporeda bit će uredno odražene u planu SEP. Odgovorno osoblje će prikupljati tromjesečne sažetke i interne izvještaje o javnim pritužbama, istragama i sa tim povezanim incidentima, zajedno sa implementacije provedbe povezanih korektivnih / preventivnih radnji, i upućivati ih višem rukovodstvu projekta. Tromjesečni sažeci obezbijediće mehanizam za ocjenjivanje i broja i prirode pritužbi i zahtjeva za informacijama, zajedno s mogućnostima Projekta da ih se rješava na blagovremen i djelotvoran način. Informacije o **aktivnostima angažmana javnosti** se sprovode u okviru Projekta u toku godine mogu se prenositi interesnim stranama na dva moguća načina:

- Objavljivanje samostalnog godišnjeg izvještaja o interakciji projekta sa interesnim stranama (publikacije će se objavljivati na internetskim prezentacijama jedinica PIU i glavni zaključci će se objelodanjivati na društvenim medijima);
- Monitoring određenog broja ključnih indikatora učinka (Key Performance Indicators - KPI) koji će se takođe pratiti u okviru projekta na redovnoj osnovi.