

**Pravosudna zgrada u Varaždinu**  
**PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA**  
**PROJEKT UČINKOVITOG PRAVOSUĐA ZA BOLJE POSLOVNO OKRUŽENJE**  
**Listopad 2023**

**1. Ciljevi Plana uključivanja dionika (SEP)**

- Izgradite vlasništvo nad rezultatima projekta među ključnim dionicima za promicanje suradnje, povećajte vjerojatnost uspješnih ishoda osiguravanjem sudjelovanja ključnih dionika
- Započnite rano u procesu planiranja projekta kako bi se prikupile početne povratne informacije od sudionika i omogućile izmjene u dizajnu projekta, prema potrebi
- Smanjiti društvene rizike koji mogu negativno utjecati i/ili ugroziti poboljšanje pristupa i učinkovitosti sudske infrastrukture i širenje korištenja elektroničkih usluga u sektoru pravosuđa kroz proaktivno prepoznavanje rizika i zabrinutosti kod dionika te sprječavanje ili ublažavanje tih rizika putem transparentnosti i agilnosti komunikacijski kanali.
- Pružite smjernice za uključivanje dionika.
- Identificirajte ključne dionike koji su pogođeni i/ili koji mogu utjecati na Projekt i njegove aktivnosti.
- Identificirati najučinkovitije metode, vrijeme i strukture putem kojih će se dijeliti informacije o projektu i osigurati redovite, dostupne, transparentne i odgovarajuće konzultacije.
- Razviti proces uključivanja dionika koji dionicima pruža mogućnost utjecaja na planiranje, dizajn i provedbu projekta stvaranjem strukturiranih kanala za stalne povratne informacije od svih korisnika projekta i partnera (pravosudno osoblje, korisnici suda, korisnici suda koji su osobe s invaliditetom, itd .)
- Uspostaviti formalne mehanizme za rješavanje pritužbi;
- Definirati uloge i odgovornosti za provedbu SEP-a;  
Definirati mjere izvješćivanja i praćenja kako bi se osigurala učinkovitost SEP-a i periodične revizije SEP-a na temelju nalaza.

**2. Načela SEP-a**

Značajan angažman dionika u okviru ovog SEP-a temelji se na sljedećim načelima:

- Priznanje da su dionici ključni partneri u dizajnu i provedbi projekta, a ne samo "korisnici"
- Komunikacija se temelji na dvosmjernom protoku koji nadilazi "odnose s javnošću" ili kampanje širenja informacija (jednosmjerni protok)
- Usvajanje transparentnih, agilnih i pristupačnih sredstava za informirano sudjelovanje različitih dionika s različitim sredstvima i kapacitetima
- Temelji se na strukturiranom procesu (umjesto pojedinačnog događaja), koji omogućuje zainteresiranim stranama da se informiraju, obrađuju i analiziraju informacije, daju povratne informacije i primaju povratna izvješća o tome jesu li i kako njihove povratne informacije uzete u obzir.

### 3. Ključni sadržaj za slanje poruka

#### ➤ Ciljevi projekta Justice to Business

Projekt Justice for Business (J4B) ima za cilj doprinijeti uspostavi pravosudnog sustava koji će u pogledu neovisnosti, nepristranosti, stručnosti i učinkovitosti zadovoljiti najviše europske standarde, čime će opravdati povjerenje građana i pridonijeti napretku društva.

#### ➤ Zasluge

Projekt ima dvije komponente:

- Komponenta 1 je komponenta temeljena na rezultatima koja podupire provedbu intervencija za koje se očekuje da će smanjiti administrativni teret za poduzeća u njihovoj interakciji s vladom.
- Komponenta 2 uključuje izravna ulaganja koja podupiru obnovu i/ili rekonstrukciju sudskih objekata na četiri odabrane lokacije: Sudska zgrada u Varaždinu , Općinski građanski sud u Zagrebu te Općinski sudovi u Kutini i Vinkovcima . Komponenta uključuje izradu izvedbenog projekta za odabrane sudske objekte, nadzor nad građevinskim radovima i tehnički pregled građevine.

Komponenta 1 podupire poboljšanja u poslovnim regulatornim uslugama i funkcioniranje tržišta u građevinskom sektoru. Sastoji se od dvije podkomponente usredotočene na: (a) uklanjanje regulatornih prepreka za ulazak na tržište i rad, i (b) pojednostavljenje izdavanja građevinskih dozvola i poboljšanje funkcioniranja tržišta u građevinskom sektoru.

Cilj Komponente 2 je obnoviti i/ili rekonstruirati objekte odabranih sudova kako bi se zadovoljili međunarodni standardi usluga koji omogućuju bolju izvedbu suda i korisničko iskustvo. Nadalje, cilj je poboljšati uvjete rada pravosudnih tijela (sudovi i državno odvjetništvo) smještene u zgradama koje će se obnavljati i/ili rekonstruirati tako da budu energetske učinkovitije i funkcionalnije sukladno Ministarstvu pravosuđa i uprave ( MPPU) vizija modernog i učinkovitog pravosudnog sustava.

#### ➤ Proces kako će dionici biti uključeni u informiranje o dizajnu i prilagodbama tijekom životnog ciklusa projekta (tj. SEP procesi)

Konzultacije s snažnim mehanizmima povratnih informacija dosljedno će se provoditi tijekom provedbe projekta, kako za komponentu koja se temelji na rezultatima, tako i za komponentu o obnovi i obnovi odabranih sudskih objekata.

Za komponentu sanacije i obnove odabranih sudova dionici se malo razlikuju ovisno o fazi provedbe projekta (prije početka radova, tijekom izgradnje, nakon izgradnje). Ključna aktivnost programa angažmana je obavljanje redovitih konzultacija s rukovodstvom i osobljem pravosudnih tijela kako bi se predstavio projekt, njegovi ciljevi, aktivnosti i povezani vremenski okvir, kao i E&S okvir, mehanizmi rješavanja žalbi i kako bi se prikupila razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem pritužbi. Osim toga, anketama koje provode stručne službe procijenit će se zadovoljstvo korisnika u pripremnoj fazi (prije početka radova) i u fazi nakon izgradnje. Istraživanja će biti usmjerena na rukovodstvo i osoblje pravosudnih tijela , odvjetnike i

odvjetničke komore, građane i tvrtke, žrtve i svjedoke, stanovnike susjednih zgrada, širu javnost - sve gore navedeno uključujući osobe s invaliditetom. Iste su skupine cilj do kojeg treba doći tijekom „dana otvorenih vrata suda“ koji će se organizirati u svakom od 4 objekta koji su u fazi obnove i/ili nadogradnje. Ankete i dani otvorenih vrata predviđeni su u pripremljivoj fazi i u fazi nakon izgradnje za svaku lokaciju osim za Zagreb gdje će se provoditi tijekom pripreme faze II (i provedbe/izgradnje faze I) i nakon izgradnje.

- **Ključna područja u kojima se na projekt može utjecati** uključivanjem dionika i povezanim pitanjima kako bi se potaknule povratne informacije je faza izrade nacrtu za sudove koji će se obnoviti i/ili rekonstruirati (priprema idejnog/glavnog/izvršnog projekta za 4 odabrana sudska objekta)

#### 4. Ključni rizici i mjere za njihovo ublažavanje

Ključni rizici	Mjere ublažavanja
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudsko osoblje neće podržati projektne aktivnosti i pokušat će potkopati njegovu provedbu</li> <li>- Radno okruženje sudskog osoblja i usluga za korisnike bit će pod negativnim utjecajem građevinskih radova (npr. prekidi u opskrbi vodom, električnom energijom, grijanjem, klimatizacijom, izloženost prašini, buci, dislokacija radnih ureda, itd.. )</li> <li>- Slaba sigurnosna organizacija ulaza u sud tijekom građevinskih radova</li> <li>- Postupci upravljanja radom i zaštite na radu nisu pravilno implementirani</li> <li>- Zemljišni problemi nisu riješeni kako treba i na vrijeme</li> <li>- Nedostatak komunikacije s obližnjom zajednicom (obližnja zajednica nije dovoljno informirana o projektu i nije upoznata s kanalima pritužbi što dovodi do potencijalnih društvenih napetosti s lokalnom zajednicom i potencijalnih zdravstvenih i sigurnosnih rizika zajednice</li> <li>- Nedostatak znanja, a time i svijesti ključnih dionika o WPs ESF i povezanim zahtjevima</li> <li>- Nedostatak znanja i svijesti o</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dobro pripremite teren osmišljavanjem strukturiranog i proaktivnog procesa uključivanja dionika i komuniciranjem svih faza procesa i prilika za sudjelovanje i povratne informacije</li> <li>- Osmislite pristupačne kanale za zahtjeve za informacijama i pritužbe</li> <li>- Provesti konstruktivan i smislen proces savjetovanja koji će osigurati da dionici daju povratne informacije i doprinijeti dizajnu sudova</li> <li>- Izvijestite o tome kako su povratne informacije uključene i pritužbe riješene</li> <li>- Redovito predstavljati informacije o projektu i ažuriranja napretka za različite skupine dionika koristeći odgovarajući angažman dionika te komunikacijske kanale i alate</li> <li>- Provoditi intenzivnu i transparentnu komunikaciju s relevantnim dionicima o zemljišnim pitanjima i istražiti alternative dizajna projekta</li> <li>- Uključiti ESF zahtjeve u ToR i ugovornu obvezu projekatana, izvođača, nadzornog inženjera, voditelja građevinskog projekta i stručnjaka za zaštitu na radu, informirati ih o ESF-u i</li> </ul>

smjernicama za projektiranje pravosuđa i sudskih objekata	zahtjevima tijekom faze, pratiti provedbu - Uključite relevantne smjernice o dizajnu u ToR i ugovorne obveze
---	---

## 5. Sažetak prethodnih aktivnosti uključenja dionika

Sudska zgrada u Varaždinu je četvrti po veličini sud u Republici Hrvatskoj i u njoj će se nalaziti Županijski sud, Općinski sud u Varaždinu , Trgovački sud u Varaždinu , Županijsko državno odvjetništvo Varaždin i Općinsko državno odvjetništvo Varaždin . Zgrada suda izgrađena je 1963. godine i kao takva ne zadovoljava povećane potrebe za radnim prostorom te je tehnološki zastarjela. Budući da se zgrada Suda nalazi u povijesnoj gradskoj jezgri, MPPU je u suradnji s arhitektom koji je projektirao zgradu pokrenulo postupak izmjene Urbanističkog plana uređenja povijesne jezgre grada Varaždina radi nove građevinske dogradnje Županije . Sud. Procedura je uspješno provedena te je Konzervatorski ured (CO) odobrio predloženo idejno rješenje. Odobreni projekt odnosi se na nadogradnju postojeće pravosudne zgrade. Novom dogradnjom također bi se povećala pristupačnost zgrade osobama s invaliditetom, povećala energetska učinkovitost zgrade, omogućile osnovne sigurnosne mjere uz sustav tehničke zaštite zgrade, prilagodili radni prostori što će povećati učinkovitost procese rada suda i konačno opremanje zgrade novim namještajem.

Ugovor s projektantskim timom koji će izraditi projekt (tehničku dokumentaciju) za adaptaciju zgrade i izgradnju 3. kata potpisan je u studenom 2022. godine, a predviđeno je da faza projektiranja traje do prosinca 2023. godine. potpisan je ugovor za projektiranje aktivnosti dionika koje uključuju sljedeće:

- Sastanci s rukovodećim osobljem pravosudnih tijela (predsjednici sudova), za predstavljanje i raspravu o početnom dizajnu potprojekta i traženje početnih povratnih informacija, razjašnjavanje nedoumica, predstavljanje GRM mehanizama projekta i sredstava komunikacije. Upravno osoblje Suda je pozvano da prikupi potrebe od osoblja pravosudnih tijela koje će biti smješteno u zgradi s fokusom na ranjive skupine (osobito osobe s invaliditetom, žrtve i svjedoke).
- Sastanci s lokalnim vlastima kako bi se osigurale njihove pravovremene povratne informacije o početnom dizajnu i dobili njihovi uvjeti za daljnji razvoj tehničke dokumentacije.

## 6. SEP akcijski plan

PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA	
Faza prije izgradnje/faza pripreme projekta <i>Vremenski okvir: studeni 2022. – ožujak 2024</i>	
<b>Cilj:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konzultirajte i informirajte ključne dionike kako biste pružili smislene i konstruktivne povratne informacije</li> <li>2. Prikupiti informacije relevantne za adekvatno informiranje o dizajnu potprojekta (identifikacija potreba, potencijalnih rizika i utjecaja, prijedlozi za poboljšanje)</li> </ol>
<b>Aktivnosti faze prije izgradnje/faze pripreme dizajna:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikacija i mobilizacija ključnih dionika</li> <li>2. Provođenje angažmana dionika (sastanci, ankete, otvoreni dani itd .)</li> <li>3. Priprema komunikacijskih alata (PPT-ovi dizajna potprojekata, priopćenja za javnost, informacije na web stranici Ministarstva, itd .)</li> <li>4. Podizanje svijesti i osiguranje funkcioniranja projekta GRM</li> </ol>
<b>Unosi za fazu prije izgradnje/fazu pripreme dizajna:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Program doseganja za razinu potprojekta</li> <li>2. Komunikacijski alati: Sažetak o pod-projektu, PPT-ovi o dizajnu pod-projekta, ankete</li> <li>3. Artikulacija ključnih dionika, koristi i rizika provedbe potprojekta</li> <li>4. Postupak u slučaju nezgoda i nezgoda</li> <li>5. Projekt GRM</li> </ol>
<b>Izlazi/ Faza prije izgradnje/faza pripreme dizajna:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sažetak povratnih informacija primljenih tijekom angažmana dionika</li> <li>2. Identifikacija kritičnih rizika i koristi od provedbe potprojekta na temelju povratnih informacija dionika</li> <li>3. Identifikacija preporuka/revizija za uključivanje u dizajn pod-projekta kada je to izvedivo</li> <li>4. Informirane skupine dionika za pružanje značajnih povratnih informacija tijekom faze izgradnje</li> <li>5. Revidirani komunikacijski alati na temelju povratnih informacija primljenih tijekom faze prije izgradnje</li> <li>6. Razvijene procedure za incidente i nesreće</li> </ol>

Analiza dionika za fazu prije izgradnje/fazu pripreme dizajna					
Sudionici	Prednosti	rizici	Ključne poruke	Područja u kojima se traže povratne informacije	Metode za angažman
Rukovodeći kadar u pravosudnim tijelima (predsjednici sudova, predsjednik državnog odvjetništva)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Upravljajte kvalitetnijim/modernijim sudom.</li> <li>- Zadovoljni pravosudni djelatnici zahvaljujući poboljšanom radnom okruženju.</li> <li>- Poboljšanje pravosudnog pristupa i učinkovitosti sudske infrastrukture odražava se u boljem pružanju usluga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Otpor sudskih djelatnika zbog mogućeg utjecaja građevinskih radova na njihove radne uvjete (buka, prašina, prekidi grijanja, moguće preseljenje i sl. )</li> <li>- Dodatno radno opterećenje kao središnja točka za komunikacijske potproječne aktivnosti s pravosudnim osobljem, JPP-om i Ministarstvom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bit će aktivno uključen u projektiranje obnove i/ili rekonstrukcije.</li> <li>- Tijekom faze projektiranja i izgradnje nastojat će se izbjeći preseljenje i ograničiti utjecaj građevinskih radova na radno okruženje (prašina, buka itd.)</li> <li>- Poboljšano pružanje pravosudnih usluga i učinkovitost</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rizici</li> <li>- Prednosti</li> <li>- Tehnička dokumentacija / projekt</li> <li>- Kritične potrebe za informacijama</li> <li>- Interes/Nedoumice i uvjeti za sudjelovanje u provedbi potprojekta.</li> <li>- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sastanci s rukovodećim osobljem pravosudnih tijela (predsjednici sudova), za predstavljanje i raspravu o dizajnu potprojekata i traženje početnih povratnih informacija, razjašnjavanje nedoumica.</li> <li>- Priprema materijala s glavnim informacijama o potprojektima za podršku predsjednicima sudova u provedbi potprojekta unutar njihovog suda.</li> <li>- telefonska i e-mail komunikacija</li> <li>- anketama</li> </ul>
Pravosudno	- Mogućnost	- Nezadovoljstvo	- Bit ćemo	1. Tehnička	- Sastanci i konzultacije sa

osoblje (suci, sudski savjetnici, službenici, ostalo sudsko osoblje, djelatnici državnog odvjetništva)	<p>utjecaja i doprinosa poboljšanju dizajna suda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poboljšano radno okruženje</li> <li>- Poboljšanje pravosudnog pristupa i učinkovitosti sudske infrastrukture omogućit će bolje pružanje usluga i zadovoljnije korisnike suda</li> </ul>	<p>konačnim projektom (kada je zadovoljenje svih potreba neizvedivo)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nezadovoljstvo zbog potencijalnih utjecaja koje mogu izazvati građevinski radovi</li> </ul>	<p>obaviješteni o dizajnu obnove i/ili rekonstrukcije</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GRM na razini potprojekta uspostavljen za podnošenje pritužbi, povratnih informacija, upita, prijedloga ili komplimenta tijekom faze projektiranja i izgradnje</li> <li>- Mjere poduzete za rješavanje pritužbi i povratne informacije o pritužbama</li> </ul>	<p>dokumentacija / projekt</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Potrebe</li> <li>3. Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe</li> </ol>	<p>sudskim osobljem, za predstavljanje i raspravu o dizajnu potprojekta i traženje početnih povratnih informacija, razjašnjavanje nedoumica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Presentacija idejnog/glavnog/izvedbenog projekta</li> <li>– Ankete</li> <li>– dani otvorenih vrata</li> </ul>
Djelatnici pravosudne	- Poboljšano radno okruženje,	- Nezadovoljstvo konačnim	- Bit ćemo obaviješteni	- Tehnička dokumentacija	- Sastanci i konzultacije za predstavljanje i raspravu o

policije	uključujući poboljšanje sigurnosnih i zaštitnih mjera	<p>projektom (kada je zadovoljenje svih potreba neizvedivo)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nezadovoljstvo zbog potencijalnih utjecaja koje mogu izazvati građevinski radovi (tj. hladno/toplo vrijeme, komplikacije u osiguravanju sigurnosti)</li> </ul>	<p>o dizajnu obnove i/ili rekonstrukcije</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GRM na razini potprojekta uspostavljen za podnošenje pritužbi, povratnih informacija, upita, prijedloga ili komplimenata tijekom faze projektiranja i izgradnje</li> <li>- Mjere poduzete za rješavanje pritužbi i povratne informacije o pritužbama</li> </ul>	<p>/ projekt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Potrebe</li> <li>- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe</li> </ul>	<p>dizajnu potprojekta i traženje početnih povratnih informacija, razjašnjavanje nedoumica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prezentacija idejnog/glavnog/izvedbenog projekta</li> <li>- Ankete</li> <li>- Dani otvorenih vrata</li> </ul>
Osobe s invaliditetom	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudske zgrade dizajnirane tako da minimaliziraju</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nezadovoljstvo konačnim projektom (kada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GRM na razini potprojekta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pritužbe i razina zadovoljstva u</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sastanci</li> <li>- Ankete</li> <li>- Dani otvorenih vrata</li> </ul>



	prepreke za osobe s invaliditetom	je zadovoljenje svih potreba neizvedivo)	uspostavljen za podnošenje pritužbi, povratnih informacija, upita, prijedloga ili kompliment a tijekom faze projektiranja i izgradnje	vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe	- Web stranica (MPJU, Sud)
Žrtve i svjedoci	- Sudske zgrade dizajnirane za smanjenje kontakta s počiniteljem, poboljšanje sigurnosti i privatnosti	- Nezadovoljstvo konačnim projektom (kada je zadovoljenje svih potreba neizvedivo)	- GRM na razini potprojekta uspostavljen za podnošenje pritužbi, povratnih informacija, upita, prijedloga ili kompliment a tijekom faze projektiranja i izgradnje	- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe	- Sastanci - Ankete - Dani otvorenih vrata - Web stranica (MPJU, Sud)
Lokalna vlast	- Veća učinkovitost	- Pritužbe dionika	- Poboljšano	- Pritužbe i	- Sastanci i konzultacije s

	<p>sudova i modernizirani objekti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Povećana atraktivnost potencijalno pridonosi pozitivnim gospodarskim i/ili demografskim trendovima.</li> </ul>	<p>projekta na dizajn projekta i obližnje zajednice zbog utjecaja i prekida građevinskih radova (npr. povećan promet, buka, prašina, itd .)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p>pružanje pravosudnih usluga i učinkovitosti čime se povećava atraktivnost regije</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GRM na razini potprojekta uspostavljen za podnošenje pritužbi, povratnih informacija, upita, prijedloga ili komplimenata tijekom faze projektiranja i izgradnje</li> <li>- Mjere poduzete za rješavanje pritužbi i povratne informacije o</li> </ul>	<p>razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p>lokalnim vlastima, za predstavljanje i raspravu o dizajnu potprojekta i traženje početnih povratnih informacija, razjašnjavanje nedoumica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prezentacija idejnog/glavnog/izvedbenog projekta</li> <li>- Priprema materijala s glavnim informacijama o potprojektima za podršku lokalnim vlastima u provedbi potprojekta unutar njihove zajednice</li> </ul>
--	---	---	---	---	---

			pritužbama		
Ministarstvo kulture i medija	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Očuvanje sudskih objekata koji su pod oblikom zaštite kao kulturno dobro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nepoštivanje mjera za pravilno očuvanje sudskih objekata koji su pod zaštitom kao kulturno dobro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tehnički projekti sudskih objekata koji su pod zaštitom kao kulturno dobro izrađivat će se prema mjerama koje propisuju nadležni konzervatorski <b>odjeli</b>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nalaz nakon nadzora/uvida konzervatora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sastanci i konzultacije s nadležnim konzervatorskim odjelima</li> <li>- Prezentacija idejnog/glavnog/izvedbenog projekta</li> <li>- Priprema materijala s glavnim informacijama o potprojektima za podršku lokalnim vlastima u provedbi potprojekta unutar njihove zajednice</li> </ul>
Dizajner	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stjecanje znanja i iskustva o tome kako dizajnirati objekte koji podržavaju poboljšanje učinkovitosti i kvalitete javnih usluga koje pruža pravosudni sustav i koji uzimaju u obzir ekološka i socijalna načela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- niska angažiranost ili otpor osoblja pravosudnih tijela zbog mogućeg utjecaja građevinskih radova na njihove radne uvjete i zbog dodatnog opterećenja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Osoblje jedinice za provedbu projekta podržava angažman i povratne informacije od uprave i osoblja pravosudnih tijela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faze izrade podprojekata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redoviti sastanci</li> <li>- E-mail i telefonska komunikacija</li> </ul>

<p>Specijalist zaštite na radu (OHS).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- WB EES okvir kao dodatna podrška stručnjaku za zdravlje i sigurnost na radu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Slaba pažnja izvođača radova na zaštiti zdravlja i sigurnosti tijekom izvođenja radova</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GRM na razini potprojekta uspostavljen za podnošenje pritužbi, povratnih informacija, upita, prijedloga ili komplimenata tijekom faze projektiranja i izgradnje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe</li> <li>- Nalazi nakon nadzora / inspekcije</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redoviti sastanci</li> <li>- E-mail i telefonska komunikacija</li> </ul>
---	---	--	---	--	---

PLAN UKLUČIVANJA DIONIKA					
<b>Faza izgradnje</b>					
<i>Vremenski okvir: ožujak 2024. - svibanj 2025</i>					
<b>Ciljevi za fazu izgradnje:</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prikupite produktivne i smislene povratne informacije od ključnih dionika o provedbi potprojekata</li> <li>2. Aktivirati mehanizme koordinacije kako bi se osiguralo funkcioniranje GRM projekta</li> </ol>					
<b>Aktivnosti za fazu izgradnje:</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mobilizirati/provesti komunikacijske aktivnosti u fazi izgradnje</li> <li>2. Prikupiti, sistematizirati i pripremiti odgovore na primljene povratne informacije</li> <li>3. Nadzire primjerenu provedbu i podršku za svaki potprojekt i mehanizme za rješavanje pritužbi</li> </ol>					
<b>Inputi za fazu izgradnje:</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komunikacijski alati: PPT, letci, Obavijesti o gradilištima, oglasne ploče pravosudnih zgrada Anketa</li> <li>2. Građevinski radnici GRM alati</li> <li>3. Sažetak povratnih informacija primljenih tijekom faze izgradnje</li> </ol>					
<b>Izlazi:</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dionici informirani i uključeni u provedbu potprojekta</li> <li>2. Ažuriranje/revizija tijekom sanacijskih/građevinskih radova zbog mogućih problema ili izmjena planova</li> <li>3. GRM alati za građevinske radnike su funkcionalni</li> <li>4. Mjesečna izvješća građevinskih tvrtki predstavljaju polugodišnja izvješća o projektima</li> </ol>					
<b>Analiza dionika za fazu izgradnje</b>					
<b>Sudionici</b>	<b>Prednosti</b>	<b>rizici</b>	<b>Ključne poruke</b>	<b>Područja u kojima se traže povratne informacije</b>	<b>Metode za angažman</b>

<p>Rukovodeći kadar u pravosudnim tijelima (predsjednici sudova, predsjednik državnog odvjetništva)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Upravlajte kvalitetnijim/modernijim sudom</li> <li>- Zadovoljni pravosudni djelatnici zahvaljujući poboljšanom radnom okruženju</li> <li>- Poboljšanje pravosudnog pristupa i učinkovitosti sudske infrastrukture odražava se u boljem pružanju usluga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Otpor sudskih djelatnika zbog mogućeg utjecaja građevinskih radova na njihove radne uvjete (buka, prašina, prekidi grijanja, moguće preseljenje i sl . )</li> <li>- Dodatno radno opterećenje kao središnja točka za komunikacijske potprojektne aktivnosti s pravosudnim osobljem, JPP-om i Ministarstvom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tijekom faze projektiranja i izgradnje nastojat će se izbjeći preseljenje i ograničiti utjecaj građevinskih radova na radno okruženje (prašina, buka itd.)</li> <li>- Poboljšano pružanje pravosudnih usluga i učinkovitost</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rizici</li> <li>- Prednosti</li> <li>- Tehnička dokumentacija / projekt</li> <li>- Kritične potrebe za informacijama</li> <li>- Interes/Nedoumice i uvjeti za sudjelovanje u provedbi potprojekta</li> <li>- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sastanci s rukovodećim osobljem pravosudnih tijela (predsjednici sudova)</li> <li>- Priprema materijala s glavnim informacijama o potprojektima za podršku predsjednicima sudova u provedbi potprojekta unutar njihovog suda (tj. plana izgradnje)</li> <li>- telefonska i e-mail komunikacija</li> </ul>
<p>Pravosudno osoblje (suci, sudski savjetnici, službenici, ostalo sudsko osoblje, djelatnici državnog odvjetništva)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poboljšano radno okruženje</li> <li>- Poboljšanje pravosudnog pristupa i učinkovitosti sudske infrastrukture omogućit će bolje pružanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nezadovoljstvo zbog mogućih utjecaja koje mogu izazvati građevinski radovi (prekomjerna buka, smanjen pristup dizalu, prekidi u opskrbi vodom, strujom,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tijekom faze projektiranja i izgradnje nastojat će se izbjeći preseljenje i ograničiti utjecaj građevinskih radova na</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tehnička dokumentacija / projekt</li> <li>- Potrebe</li> <li>- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sastanci i konzultacije sa sudskim osobljem</li> <li>- Prezentacija pripremljenog plana građevinskog područja materijala</li> </ul>

	<p>usluga i zadovoljnije korisnike suda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mogućnost utjecaja i doprinosa poboljšanju dizajna suda</li> </ul>	<p>buka i sl.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Moguće privremeno preseljenje radnog mjesta (npr. u drugu zgradu, drugi ured, mobilnu jedinicu)</li> <li>- Nezadovoljstvo korisnika suda zbog ometanja građevinskih radova prenosi se i na sudsko osoblje</li> </ul>	<p>radno okruženje (prašina, buka itd.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GRM na razini potprojekta uspostavljen za podnošenje pritužbi, povratnih informacija, upita, prijedloga ili komplimenata tijekom faze projektiranja i izgradnje</li> <li>- Mjere poduzete za rješavanje pritužbi i povratne informacije o pritužbama</li> </ul>	<p>em pritužbe</p>	
Djelatnici pravosudne policije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poboljšano radno okruženje,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nezadovoljstvo zbog potencijalnih utjecaja koje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poboljšani sigurnosni i sigurnosni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tehnička dokumentacija / projekt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sastanci i konzultacije sa sudskim osobljem</li> <li>- Prezentacija</li> </ul>

	uključujući poboljšanje sigurnosnih i zaštitnih mjera	mogu izazvati građevinski radovi (tj. hladno/toplo vrijeme, komplikacije u osiguravanju sigurnosti)	uvjeti nakon izvođenja radova	- Potrebe - Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe	idejnog/glavnog/izvedbenog projekta -
Odvjetnici i odvjetnička komora	- veća učinkovitost sudova i modernizirani objekti koji pružaju veću udobnost i bolju dostupnost	- Potencijalni utjecaji koji mogu biti uzrokovani građevinskim radovima (gubitak učinkovitosti, premještanje suda i prekomjerna buka, smanjen pristup dizalu, smetnje u prometu)	- Tijekom faze projektiranja i izgradnje nastojat će se izbjeći gubici u učinkovitosti suda, preseljenja i ograničiti utjecaj građevinskih radova na radno okruženje (prašina, buka, smetnje u prometu, smanjeni pristup dizalu itd.)	- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe	- Web stranica (MPJU, Sud) - Obavijesti o gradilištima - oglasne ploče pravosudnih zgrada



			- Poboljšana učinkovitost sudova i moderniziran i objekti koji pružaju veću udobnost i bolju dostupnost		
Građani i poduzeća, šira javnost	- veća učinkovitost sudova i modernizirani objekti koji pružaju veću udobnost i bolju dostupnost	- Zabrinutost u vezi s privremenim prometnim smetnjama povezanim s radovima rekonstrukcije i drugim negativnim utjecajima (tj. buka, prašina, privremena neučinkovitost suda zbog građevinskih radova)	- Tijekom faze projektiranja i izgradnje nastojat će se izbjeći gubici u učinkovitosti suda, preseljenja i ograničiti utjecaj građevinskih radova na radno okruženje (prašina, buka, smetnje u prometu, smanjeni pristup dizalu	- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe	- Web stranica (MPJU, Sud) - Obavijesti o gradilištima - oglasne ploče pravosudnih zgrada

			itd.).		
Stanovnici susjednih zgrada	- Povećana atraktivnost naselja zbog obnove/rekonstrukcije zgrade	- Zabrinutost kao mogući utjecaj građevinskih radova (prometne smetnje povezane s radovima na rekonstrukciji i drugi negativni utjecaji, npr. prašina, buka, privremena učinkovitost suda)	- Tijekom faze projektiranja i izgradnje nastojat će se izbjeći gubici u učinkovitosti suda, preseljenja i ograničiti utjecaj građevinskih radova na radno okruženje (prašina, buka, smetnje u prometu, smanjeni pristup dizalu itd.)	- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe	- Web stranica (MPJU, Sud) - Obavijesti o gradilištima - oglasne ploče pravosudnih zgrada
Osobe s invaliditetom	- Sudske zgrade dizajnirane tako da minimaliziraju prepreke za osobe s	- Nezadovoljstvo zbog mogućih utjecaja koje mogu izazvati građevinski radovi koji bi mogli	- GRM na razini potprojekta uspostavljen za podnošenje	- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanj	- Sastanci - Web stranica (MPJU, Sud) - Obavijesti o gradilištima - oglasne ploče pravosudnih zgrada

	invaliditetom	pogoršati pristupačnost zgrade osobama s invaliditetom (tj. smanjeni pristup dizalu)	pritužbi, povratnih informacija, upita, prijedloga ili komplimenta tijekom faze projektiranja i izgradnje	- em pritužbe	
Žrtve i svjedoci	- Sudske zgrade dizajnirane za smanjenje kontakta s počiniteljem, poboljšanje sigurnosti i privatnosti	- Nezadovoljstvo zbog potencijalnih utjecaja koje mogu izazvati građevinski radovi (manje prostora za sigurnost i privatnost)	- GRM na razini potprojekta uspostavljen za podnošenje pritužbi, povratnih informacija, upita, prijedloga ili komplimenta tijekom faze projektiranja i izgradnje	- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe	- Sastanci - Web stranica (MPJU, Sud) - Obavijesti o gradilištima - oglasne ploče pravosudnih zgrada
Lokalna vlast	- Veća učinkovitost	- 1. Pritužbe iz obližnje zajednice	- Poboljšano pružanje	- Pritužbe i razina	- Sastanci i konzultacije s lokalnim vlastima

	<p>sudova i modernizirani objekti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Povećana atraktivnost potencijalno pridonosi pozitivnim gospodarskim i/ili demografskim trendovima.</li> <li>-</li> </ul>	<p>zbog utjecaja i prekida građevinskih radova (npr. povećan promet, buka, prašina, itd .)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p>pravosudnih usluga i učinkovitosti čime se povećava atraktivnost regije</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GRM na razini potprojekta uspostavljen za podnošenje pritužbi, povratnih informacija, upita, prijedloga ili komplimenata tijekom faze projektiranja i izgradnje</li> <li>- Mjere poduzete za rješavanje pritužbi i povratne informacije o pritužbama</li> </ul>	<p>zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Priprema materijala s glavnim informacijama o potprojektima za podršku lokalnim vlastima u provedbi potprojekta unutar njihove zajednice</li> </ul>
--	--	--	---	--	--

Ministarstvo kulture i medija	- Očuvanje sudskih objekata koji su pod oblikom zaštite kao kulturno dobro	- Nepoštivanje mjera za pravilno očuvanje sudskih objekata koji su pod zaštitom kao kulturno dobro	- Izvođenje građevinskih radova prema mjerama propisanim od strane nadležnog konzervatorskog odjela	- Nalaz nakon nadzora/uvida konzervatora	- Sastanci i konzultacije s nadležnim konzervatorskim odjelima
Lokalni i nacionalni mediji	Informirati širu javnost o projektnim aktivnostima	Nisu dostupne točne i jasne informacije o projektnim aktivnostima	- Pružiti točne i jasne informacije o projektnim aktivnostima na zahtjev	- Kvaliteta materijala i pruženih informacija	- Služba za medije MPPU - Priprema materijala s glavnim informacijama o potprojektima kako bi se pružile točne i jasne informacije
MPJU – jedinica za provedbu projekta	- Samostalni sektor za strateški razvoj i projekte odgovoran za sve aktivnosti uključivanja dionika i u konačnici unapređenje sudske infrastrukture, opreme i	- Vanjski rizici koji utječu na pravovremenu provedbu projektnih aktivnosti	- Kontinuirano pratiti i izvještavati o projektnim aktivnostima	- Izvješća o projektnim aktivnostima	- Redoviti sastanci - Informacije putem e-maila i telefona - Izvještavanje - priprema materijala s glavnim informacijama o potprojektima kako bi se pružile točne i jasne informacije

	poslovanja				
Izvođači radova	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stjecanje iskustva o tome kako izvesti izgradnju koja podržava poboljšanje učinkovitosti i kvalitete javnih usluga koje pruža pravosudni sustav i koja uzima u obzir ekološka i socijalna načela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- niska angažiranost ili otpor osoblja pravosudnih tijela zbog mogućeg utjecaja građevinskih radova na njihove radne uvjete i zbog dodatnog opterećenja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Osoblje jedinice za provedbu projekta podržava komunikaciju i povratne informacije od uprave i osoblja pravosudnih tijela</li> <li>- Organizacija redovitih sastanaka za koordinaciju među internim dionicima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redoviti sastanci internih dionika</li> <li>- E-mail i telefonska komunikacija</li> </ul>
Inženjer nadzora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stjecanje iskustva u nadzoru izgradnje koji podupire poboljšanje učinkovitosti i kvalitete javnih usluga koje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Niska kvaliteta projektne dokumentacije i/ili izvođača radova</li> <li>- niska angažiranost ili otpor osoblja pravosudnih tijela zbog mogućeg utjecaja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Osoblje jedinice za provedbu projekta podržava komunikaciju i povratne informacije od uprave i</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redoviti sastanci internih dionika</li> <li>- E-mail i telefonska komunikacija</li> </ul>

	<p>pruža pravosudni sustav i koji uzimaju u obzir ekološka i socijalna načela</p>	<p>građevinskih radova na njihove radne uvjete i zbog dodatnog opterećenja</p>	<p>osoblja pravosudnih tijela</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizacija redovitih sastanaka za koordinaciju među internim dionicima</li> </ul>		
<p>Voditelj projekta izgradnje (gdje je relevantno)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stjecanje znanja i iskustva o tome kako upravljati građevinskim objektima koji podržavaju poboljšanje učinkovitosti i kvalitete javnih usluga koje pruža pravosudni sustav i koji uzimaju u obzir ekološka i socijalna načela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Niska kvaliteta projektne dokumentacije i/ili izvođača radova</li> <li>- niska angažiranost ili otpor osoblja pravosudnih tijela zbog mogućeg utjecaja građevinskih radova na njihove radne uvjete i zbog dodatnog opterećenja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Osoblje jedinice za provedbu projekta podržava komunikaciju i povratne informacije od uprave i osoblja pravosudnih tijela</li> <li>- Organizacija redovitih sastanaka za koordinaciju među internim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redoviti sastanci internih dionika</li> <li>- E-mail i telefonska komunikacija</li> </ul>

			dionicima		
Specijalist zaštite na radu (OHS).	- WB EES okvir kao dodatna podrška stručnjaku za zdravlje i sigurnost na radu	- Slaba pažnja izvođača radova na zaštiti zdravlja i sigurnosti tijekom izvođenja radova	- GRM na razini potprojekta uspostavljen za podnošenje pritužbi, povratnih informacija, upita, prijedloga ili komplimenata tijekom faze projektiranja i izgradnje	- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbenih pritužbi - Nalazi nakon nadzora / inspekcije	- Redoviti sastanci - E-mail i telefonska komunikacija



## PLAN UKLJUČIVANJA DIONIKA

### Faza nakon izgradnje

*Vremenski okvir: počevši od svibnja 2025*

#### Cilj faze nakon izgradnje:

1. Prikupite produktivne i smislene povratne informacije od ključnih dionika o zadovoljstvu dovršenom obnovom i/ili rekonstrukcijom i stupnjem poboljšanja pravosudnih usluga
2. Prikupite produktivne i značajne povratne informacije od ključnih dionika o provedbi pod-projekata (tj. o načinu na koji su projektiranje pod-projekta i faza izgradnje provedeni)
3. Prikupite produktivne i smislene povratne informacije od ključnih dionika o razini zadovoljstva rješavanjem pritužbi tijekom faze izgradnje

#### Aktivnosti faze nakon izgradnje

1. Mobilizirati/provesti komunikacijske aktivnosti u fazi izgradnje
2. Provođenje angažmana dionika (ankete, dani otvorenih vrata)
3. Prikupiti, sistematizirati, analizirati i pripremiti odgovore na primljene povratne informacije

#### Unosi za fazu nakon izgradnje:

1. Program širenja za razinu potprojekta (tj. program otvorenih dana)
2. Komunikacijski alati: Sažetak pod-projekta, PPT-ovi, ankete, objave za tisak

#### Rezultati/ishodi faze nakon izgradnje:

1. Sažetak povratnih informacija primljenih tijekom angažmana dionika
2. Identifikacija preporuka/revizija za ugradnju u dizajn potprojekta u budućem projektu

#### Analiza dionika za fazu nakon izgradnje

Sudionici	Prednosti	rizici	Ključne poruke	Područja u kojima se traže povratne informacije	Metode za angažman
Rukovodeći kadar u pravosudnim	– Upravljajte kvalitetnijim/modernijim sudom	– Otpor djelatnika suda zbog eventualnog	– Poboľjšano pružanje pravosudnih	– Pritužbe i razina zadovoljstva u	– Sastanci s rukovodećim osobljem pravosudnih tijela – telefonska i e-mail

<p>tijelima (predsjednici sudova, predsjednik državnog odvjetništva)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Zadovoljni pravosudni djelatnici zahvaljujući poboljšanom radnom okruženju</li> <li>– Poboljšanje pravosudnog pristupa i učinkovitosti sudske infrastrukture odražava se u boljem pružanju usluga</li> </ul>	<p>nezadovoljstva obavljenim radovima (renoviranje i/ili renoviranje)</p>	<p>usluga i učinkovitost</p>	<p>vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe</p> <p>–</p>	<p>komunikacija</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– anketama</li> </ul>
<p>Pravosudno osoblje (suci, sudski savjetnici, službenici, ostalo sudsko osoblje, djelatnici državnog odvjetništva)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Poboljšano radno okruženje</li> <li>– Poboljšanje pravosudnog pristupa i učinkovitosti sudske infrastrukture omogućit će bolje pružanje usluga i zadovoljnije korisnike suda</li> <li>– Mogućnost</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Otpor djelatnika suda zbog eventualnog nezadovoljstva obavljenim radovima (renoviranje i/ili renoviranje)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– GRM na razini potprojekta uspostavljen za podnošenje pritužbi, povratnih informacija, upita, prijedloga ili komplimenata tijekom faze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sastanci i konzultacije sa sudskim osobljem,</li> <li>– Ankete</li> <li>– dani otvorenih vrata</li> </ul>

	utjecaja i doprinosa poboljšanju dizajna suda		projektiranja i izgradnje – Mjere poduzete za rješavanje pritužbi i povratne informacije o pritužbama		
Djelatnici pravosudne policije	– Poboljšano radno okruženje, uključujući poboljšanje sigurnosnih i zaštitnih mjera	– Otpor djelatnika suda zbog eventualnog nezadovoljstva obavljenim radovima (renoviranje i/ili renoviranje)	– Poboljšani sigurnosni i sigurnosni uvjeti nakon izvođenja radova	– Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe	– Sastanci i konzultacije sa sudskim osobljem, – Ankete – dani otvorenih vrata
Odvjetnici i odvjetnička komora	– veća učinkovitost sudova i modernizirani objekti koji pružaju veću udobnost i bolju dostupnost –	Nedostatak zadovoljstva obavljenim radovima (renoviranje i/ili renoviranje) i/ili poboljšanjem usluga	– Poboljšana učinkovitost sudova i moderniziran i objekti koji pružaju veću udobnost i bolju dostupnost	– Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe	– Pregled – Dani otvorenih vrata
Građani i poduzeća, šira javnost	– veća učinkovitost sudova i modernizirani	– Nedostatak zadovoljstva obavljenim radovima	– Poboljšana učinkovitost sudova i moderniziran	– Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s	– Pregled – Dani otvorenih vrata

	objekti koji pružaju veću udobnost i bolju dostupnost	(renoviranje i/ili renoviranje) i/ili poboljšanjem usluga	i objekti koji pružaju veću udobnost i bolju dostupnost	rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe	
Osobe s invaliditetom	- Sudske zgrade dizajnirane tako da minimaliziraju prepreke za osobe s invaliditetom	- Nedostatak zadovoljstva obavljenim radovima (renoviranje i/ili renoviranje) i/ili poboljšanjem usluga	- Poboljšana učinkovitost sudova i moderniziran i objekti koji pružaju veću udobnost i bolju dostupnost	- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe	- Pregled - Dani otvorenih vrata
Žrtve i svjedoci	- Sudske zgrade dizajnirane za smanjenje kontakta s počiniteljem, poboljšanje sigurnosti i privatnosti	- Nedostatak zadovoljstva obavljenim radovima (renoviranje i/ili renoviranje) i/ili poboljšanjem usluga	- Poboljšana učinkovitost sudova i moderniziran i objekti koji pružaju veću udobnost i bolju dostupnost	- Pritužbe i razina zadovoljstva u vezi s rješavanjem ili nerazrješavanjem pritužbe	- Pregled - Dani otvorenih vrata
Lokalni i nacionalni mediji	- Informirati širu javnost o projektnim aktivnostima	- Nisu dostupne točne i jasne informacije o projektnim aktivnostima	- Pružiti točne i jasne informacije o projektnim aktivnostima na zahtjev	- Kvaliteta materijala i pruženih informacija	- Služba za medije MPPU - Priprema materijala s glavnim informacijama o potprojektima kako bi se pružile točne i jasne informacije















## 9. Mehanizam za rješavanje žalbi (GRM)

Mehanizam za rješavanje pritužbi (GRM) proces je za primanje, ocjenjivanje i rješavanje pritužbi, povratnih informacija, pitanja i prijedloga povezanih s projektom od građana i pogođenih zajednica na razini projekta. Mehanizam nije usmjeren samo na primanje i evidentiranje pritužbi, već i na njihovo rješavanje. Dok se s povratnim informacijama treba postupati na razini koja je najbliža pritužbi, sve pritužbe trebaju biti registrirane i slijedit će potrebne procedure.

Ključne definicije žalbe i žalbe su sljedeće:

- Pritužba: izraz nezadovoljstva koji se odnosi na utjecaj izazvan projektom aktivnošću, koji je utjecao na pojedinca ili skupinu. Negativno, interesi pojedinca ili skupine i pojedinca ili skupine žele da se predlagač ili operater (ili izvođač) pozabavi i riješi (npr. probleme vezane uz taloženje prašine, buku ili vibracije). Pritužba je obično manje ozbiljne prirode od pritužbe;
- Žalba: zahtjev pojedinca ili skupine za čiji se život, zdravlje i sigurnost, kulturne norme i nasljeđe smatra da je negativno utjecala projektom aktivnost koja, ako se ne riješi učinkovito, može predstavljati rizik za operacije (kroz radnje dionika kao što su kao blokade pristupnih cesta) i egzistenciju, dobrobit ili kvalitetu života podnositelja zahtjeva. Mehanizam za pritužbe opisan u ovom odjeljku uključuje i pritužbe i žalbe.

Mehanizmi GRM-a bit će predstavljeni tijekom redovitih sastanaka koji će se održavati s rukovodećim osobljem pravosudnih tijela tijekom projektiranja te tijekom anketa i otvorenih dana koji će se održavati tijekom faza pripreme i faze nakon izgradnje. Obveze povezane s GRM-om uključene su u postupke nabave / nadmetanja za dobivanje usluga tehničkog projektiranja, nadzornog inženjera, upravljanja građevinskim projektom, stručnjaka za zdravlje i sigurnost na radu (OHS) i svih drugih relevantnih usluga, kao i tijekom izgradnje (obveze izvođača i podizvođača).

**Osoba za kontakt u vezi s rješavanjem pritužbi je PIU socijalni stručnjak:**

**Marija Herceg Selandari**

[Marija.HercegSelandari.ext@mpu.hr](mailto:Marija.HercegSelandari.ext@mpu.hr)

Kontaktna točka za podnošenje inicijalnih pritužbi na razini potprojekta tijekom faze izgradnje je ugovorni nadzorni inženjer koji ima obvezu registrirati, prijaviti i pratiti pritužbe u dnevniku pritužbi na određenoj lokaciji. Socijalni stručnjak PIU-a, članovi PIU-a, ako je relevantno, osoblje Ministarstva pravosuđa, utvrdit će zahtijevaju li pritužbe daljnje razmatranje kao relevantne pritužbe. Ako je predmet aktuelan, socijalni stručnjak PIU-a će registrirati, prijaviti i pratiti u dnevniku pritužbi projekta.

<b>UNAPREĐENO: Mehanizam za rješavanje žalbi na razini projekta (GRM)</b>			
<b>Vrste potencijalnih pritužbi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nezadovoljstvo izborom objekata</li> <li>- Nezadovoljstvo dinamikom provedbe projektnih aktivnosti (ne provode se na vrijeme)</li> <li>- Nezadovoljstvo konačnim projektom obnove/rekonstrukcije odabranih objekata u smislu uključivanja zahtjeva ESF-a i relevantnih smjernica za pravosudnu infrastrukturu</li> </ul>	<b>Proces za snimanje, obrada, rješavanje i izvješće:</b> <p>Nakon što primi pritužbu, socijalni stručnjak PIU-a, članovi PIU-a i, ako je relevantno, osoblje Ministarstva pravosuđa, utvrdit će zahtijevaju li pritužbe daljnje razmatranje kao relevantne pritužbe. Ako je predmet aktuelan, socijalni stručnjak PIU-a registrirat će informacije o pritužbama, prijaviti ih i pratiti u dnevniku pritužbi. Podaci koji se bilježe u Dnevniku pritužbi uključuju: ime podnositelja pritužbe (ako se tretira kao nepovjerljivo), lokaciju i adresu podnositelja pritužbe (ako je dostupna), opis pritužbe, razinu utjecaja, osobu odgovornu za upravljanje pritužbom, nalaze istrage pritužbe, opis mjera poduzetih za rješavanje pritužbe, povratne informacije od podnositelja pritužbe o razini zadovoljstva u vezi s rješavanjem pritužbe ili nerješavanjem, datum potvrde primitka i odgovora na nagodbu, status.</p> <p>Sve će pritužbe biti primljene u roku od 7 dana; i odgovoriti najkasnije u roku od 30 dana. Ako se pritužba smatra nerelevantnom (nije nastala kao rezultat aktivnosti povezanih s projektom), PIU socijalni stručnjak će zabilježiti razlog i obavijestiti podnositelja pritužbe s objašnjenjem.</p>	<b>Odgovorna stranka:</b> MPJU, PIU	<b>Alati:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sastanci</li> <li>– telefonska i e-mail komunikacija</li> <li>– materijale s glavnim informacijama o potprojektima kako bi pružili točne i jasne informacije</li> </ul>
<b>Podprojekt (gradilište) Razina mehanizma za rješavanje žalbi (GRM)</b>			
<b>Vrste potencijalnih pritužbi :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Otpor zbog mogućeg utjecaja</li> </ul>	<b>Proces za snimanje, obrada, rješavanje i izvješće:</b> <p>Nakon što primi pritužbu, socijalni stručnjak PIU-a, članovi</p>	<b>Odgovorna stranka:</b> MPJU, PIU,	<b>Alati:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sastanci</li> <li>– telefonska i</li> </ul>

<p>građevinskih radova na uvjete rada sudskog osoblja (buka, prašina, prekidi grijanja, moguće premještanje itd . )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dodatno radno opterećenje kao žarišna točka za komunikacijske potprojektne aktivnosti s pravosudnim osobljem, JPP-om i Ministarstvom (za rukovodeće osoblje)</li> <li>- Nezadovoljstvo konačnim projektom (kada je zadovoljenje svih potreba neizvedivo)</li> <li>- Nezadovoljstvo korisnika terena zbog ometanja građevinskih radova</li> <li>- Zabrinutost zbog privremenih smetnji u prometu povezanih s radovima na rekonstrukciji i drugim negativnim utjecajima</li> </ul>	<p>PIU-a i, ako je relevantno, osoblje Ministarstva pravosuđa, utvrdit će zahtijevaju li pritužbe daljnje razmatranje kao relevantne pritužbe. Ako je predmet aktuelan, socijalni stručnjak PIU-a registrirat će informacije o pritužbama, prijaviti ih i pratiti u dnevniku pritužbi. Podaci koji se bilježe u Dnevniku pritužbi uključuju: ime podnositelja pritužbe (ako se tretira kao nepovjerljivo), lokaciju i adresu podnositelja pritužbe (ako je dostupna), opis pritužbe, razinu utjecaja, osobu odgovornu za upravljanje pritužbom, nalaze istrage pritužbe, opis mjera poduzetih za rješavanje pritužbe, povratne informacije od podnositelja pritužbe o razini zadovoljstva u vezi s rješavanjem pritužbe ili nerješavanjem, datum potvrde primitka i odgovora na nagodbu, status.</p> <p>Sve će pritužbe biti primljene u roku od 7 dana; i odgovoriti najkasnije u roku od 30 dana.</p> <p>U skladu s postupcima nadmetanja za dobivanje usluga tehničkog projektiranja, nadzornog inženjera, vođenja projekta izgradnje, stručnjaka za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu (ZNR) i svih drugih relevantnih usluga, kao i tijekom izgradnje (obveze izvođača i podizvođača) konkretne radnje koje je potrebno provesti kako bi se pritužba riješila, poduzet će Izvođač i/ili Nadzorni inženjer, i/ili Voditelj projekta izgradnje i/ili stručnjak za zaštitu na radu koji će obavijestiti MPPU/JPP. To nije slučaj ako se pritužba smatra nerelevantnom (nije nastala kao rezultat aktivnosti povezanih s projektom). U tom će slučaju PIU socijalni stručnjak zabilježiti razlog i</p>	<p>Izvođač. Nadzorni inženjer, voditelj projekta Consturcicon ; specijalist za zaštitu na radu</p>	<p>e-mail komunikacija</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- materijale s glavnim informacijama o potprojektima kako bi pružili točne i jasne informacije</li> <li>- Pregled</li> <li>- Otvoreni dan</li> </ul>
---	---	--	--

	obavijestiti podnositelja pritužbe s objašnjenjem.		
--	--	--	--

### **Prilog – Opis projekta i komponente projekta**

Projekt Justice for Business (J4B) ima za cilj doprinijeti uspostavi pravosudnog sustava koji će u pogledu neovisnosti, nepristranosti, stručnosti i učinkovitosti zadovoljiti najviše europske standarde, čime će opravdati povjerenje građana i pridonijeti napretku društva.

Projekt ima dvije komponente:

- Komponenta 1 je komponenta temeljena na rezultatima koja podupire provedbu intervencija za koje se očekuje da će smanjiti administrativni teret za poduzeća u njihovoj interakciji s vladom.
- Komponenta 2 uključuje izravna ulaganja koja podupiru obnovu i/ili rekonstrukciju sudskih objekata na četiri odabrane lokacije: Županijski sud u Varaždinu , Općinski građanski sud u Zagrebu i Općinski sud u Kutini i Vinkovcima . Komponenta uključuje izradu detaljne tehničke dokumentacije - projekt za odabrane sudske objekte, građevinski nadzor i tehnički pregled građevine.

Komponenta 1 podupire poboljšanja u poslovnim regulatornim uslugama i funkcioniranje tržišta u građevinskom sektoru. Sastoji se od dvije podkomponente usredotočene na: (a) uklanjanje regulatornih prepreka za ulazak na tržište i rad, i (b) pojednostavljenje izdavanja građevinskih dozvola i poboljšanje funkcioniranja tržišta u građevinskom sektoru.

Cilj Komponente 2 je obnoviti i/ili rekonstruirati objekte odabranih sudova kako bi se zadovoljili međunarodni standardi usluga koji omogućuju bolju izvedbu suda i korisničko iskustvo. Nadalje, cilj je poboljšati uvjete rada pravosudnih tijela (sudovi i državno odvjetništvo) smještene u zgradama koje će se obnavljati i/ili rekonstruirati tako da budu energetske učinkovitije i funkcionalnije sukladno Ministarstvu pravosuđa i uprave ( MPPU) strategija modernog i učinkovitog pravosudnog sustava.

**Tablica: Komponente projekta J4B**

<b>Komponenta 1: Smanjenje administrativnog opterećenja za poduzeća u interakciji s vladom</b>	
<i>Podkomponenta 1.1.</i>	<i>Uklanjanje regulatornih prepreka za ulazak na tržište i poslovanje</i>
<i>Podkomponenta 1.2.</i>	<i>Pojednostavljenje izdavanja građevinskih dozvola i poboljšanje funkcioniranja tržišta u građevinskom sektoru</i>
<b>Komponenta 2: Poboljšanje pravosudnih usluga za poduzeća</b>	
<i>Podkomponenta 2.1.</i>	<i>Širenje korištenja elektroničkih usluga u sektoru pravosuđa</i>
<i>Podkomponenta 2.2.</i>	<i>Poboljšanje učinkovitosti rješavanja sporova na općinskim i trgovačkim sudovima (uključujući drugostupanjske sudove)</i>
<i>Podkomponenta 2.3.</i>	<i>Obnova i dogradnja odabranih sudskih objekata</i>
<i>Podkomponenta 2.4.</i>	<i>Jačanje prakse upravljanja javnim ulaganjima u pravosuđu</i>
<b>Komponenta 3. Upravljanje projektima</b>	