# 

# Faza 2B1 – Plan uključivanja dionika

# 8. ŽALBENI MEHANIZAM

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

## 8.1. Primitak žalbe

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

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

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

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

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

## 8.3. Provedba prethodnog istraživanja u cilju potvrde žalbe

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

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

## 8.4. Obavješćivanje dionika

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

## 8.5. Zaključenje žalbe i dokumentacija

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

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

## 8.6 Povjerljivost žalbi

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

## Žalbeni obrazac

(popunjava podnositelj žalbe)

Datum:

Podnositelj pritužbe:

**(Ime i prezime / naziv tvrtke)**

**Grad / Općina / Fizička osoba**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Adresa**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Telefon**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**E-pošta**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Blizina autoceste: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*(navesti relevantne podatke: npr. k.č. br. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ k.o. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; podvožnjak xx kod mjesta\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ili sl.)*

**Razlog pritužbe**: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*(navesti razlog: npr. pristup na katastarsku česticu br.\_\_\_\_ u k.o. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)*

**Opis smetnje / razloga zbog kojeg se podnosi žalba**:

**Druge relevantne informacije**: