**Republika Hrvatska**

**Hrvatska banka za obnovu i razvitak (HBOR)**

**PLAN ANGAŽIRANJA DIONIKA**

**ZA PROJEKT**

**POMOĆ PODUZEĆIMA U OSIGURAVANJU LIKVIDNOSTI**

**2023.**



Sadržaj

[1. Uvod 2](#_Toc120798820)

[1.1. Kontekst 2](#_Toc120798821)

[1.2. Opis projekta 2](#_Toc120798822)

[1.3. Ciljevi plana angažmana dionika 3](#_Toc120798823)

[1.4. Pravne / regulatorne odredbe bitne za angažman dionika 3](#_Toc120798824)

[1.4.1. Ustav Republike Hrvatske 3](#_Toc120798825)

[1.4.2. Pravo na pristup informacijama 3](#_Toc120798826)

[1.4.3. Aarhuška konvencija 4](#_Toc120798827)

[1.4.4. Opća uredba o zaštiti podataka (GDPR) 4](#_Toc120798828)

[2. Identifikacija i analiza dionika 5](#_Toc120798829)

[2.1. Metodologija 5](#_Toc120798830)

[2.2. Pogođene strane 6](#_Toc120798831)

[2.3. Ostale zainteresirane strane 6](#_Toc120798832)

[2.4. Ranjive skupine ili pojedinci 7](#_Toc120798833)

[3. Program angažiranja dionika 9](#_Toc120798834)

[3.1. Sažetak angažiranja dionika tijekom pripreme projekta 9](#_Toc120798835)

[3.2. Prilagođavanje angažmana dionika razvoju situacije Covid-19 9](#_Toc120798836)

[3.3. Predloženi program angažmana dionika 0](#_Toc120798837)

[3.4. Pregled komentara 0](#_Toc120798838)

[3.5. Rokovi i buduće faze projekta 0](#_Toc120798839)

[4. Resursi i odgovornosti za provođenje aktivnosti angažmana dionika 0](#_Toc120798840)

[4.1. Resursi 0](#_Toc120798841)

[4.2. Funkcije i odgovornosti upravljanja 1](#_Toc120798842)

[5. Mehanizam za pritužbe 1](#_Toc120798843)

[5.1. Cilj mehanizma za pritužbe 1](#_Toc120798844)

[5.2. Podnošenje prigovora / prijava nepravilnosti 1](#_Toc120798845)

[5.3. Postojeći HBOR-ovi mehanizmi za pritužbe / povratne informacije 1](#_Toc120798846)

[5.3.1. Prijavljivanje nepravilnosti 1](#_Toc120798847)

[5.3.2. Opće povratne informacije i prigovori korisnika 2](#_Toc120798848)

[5.4. Postupci za podnošenje pritužbi u okviru projekta 2](#_Toc120798849)

[5.4.1. Kanali za podnošenje pritužbi 2](#_Toc120798850)

[**5.4.2.** **Prihvaćanje, istraga i rješenje pritužbi** 2](#_Toc120798851)

[**5.4.3.** **Registriranje, praćenje i analiza pritužbi** 3](#_Toc120798852)

[5.5. Postojeći mehanizmi za pritužbe / povratne informacije u PFI-ima 4](#_Toc120798853)

[6. Praćenje i izvještavanje 4](#_Toc120798854)

[6.1. Uključivanje dionika u aktivnosti praćenja 4](#_Toc120798855)

[6.2. Podnošenje izvještaja skupinama dionika / praćenje provedbe SEP-a 5](#_Toc120798856)

[DODATAK 1: Obrazac mehanizma za pritužbe za HBOR i PFI 6](#_Toc120798857)

# Uvod

## Kontekst

Cilj razvoja projekta (PDO) je podržati oporavak izvoznika iz privatnog sektora od gospodarskog utjecaja pandemije COVID-19, poboljšati pristup financiranju za tvrtke u segmentima sa slabim pristupom uslugama i regijama koje zaostaju, te ojačati institucionalnu sposobnost HBOR-a kao razvojne banke. Krajnji korisnici kredita bit će tvrtke iz privatnog sektora (MSP i srednje kapitalizirana poduzeća). Riječ je o tvrtkama s privatnim vlasništvom (definiranima kao tvrtke s više od 50 posto privatnog vlasništva ili privatne kontrole) koje posluju na području Republike Hrvatske. U svrhu ovog projekta, u skladu s vladinom politikom i postojećom praksom zajmoprimaca, prihvatljiva poduzeća definirana su kao (i) mala i srednja poduzeća (poduzeća koja zapošljavaju manje od 250 osoba) ili (ii) srednje kapitalizirana poduzeća (definirana kao poduzeća koja zapošljavaju od 250 do 3000 osoba). Poduzeća mogu biti izvoznici i/ili poduzeća u segmentima sa slabim pristupom uslugama (trgovačka društva u vlasništvu žena, definirana kao trgovačka društva s najmanje jednom dioničarkom s valjano dokumentiranim predstavnikom i upravljačkim ovlastima; i mlada poduzeća, definirana kao trgovačka društva s manje od 5 godina poslovanja) i u regijama koje zaostaju, kako je definirano Zakonom o regionalnom razvoju.

Financijska sredstva Projekta koristit će se za odobravanje kredita krajnjim korisnicima za kredite za obrtna sredstva i financijsko restrukturiranje. Obrtna sredstva će pokriti tekuće poslovanje i mogu uključivati, između ostalog, plaće i troškove rada, kupnju sirovina, proizvodnog materijala, poluproizvoda, sitnog inventara, podmirivanje obveza prema dobavljačima i opće tekuće troškove poslovanja kao što su troškovi najma i režijski troškovi ureda/tvornice/skladišta. Financijsko restrukturiranje uključivat će podmirivanje postojećih obveza prema dobavljačima (osim povezanih subjekata) i financijskim institucijama kako bi se korisnicima pomoglo da zadrže zaposlenike i ostanu u poslu. Ovim se Projektom neće financirati fizička ulaganja.

## Opis projekta

Cilj razvoja projekta (PDO) je podržati oporavak izvoznika iz privatnog sektora od gospodarskog utjecaja pandemije COVID-19, poboljšati pristup financiranju za tvrtke u segmentima sa slabim pristupom uslugama i regijama koje zaostaju, te ojačati institucionalnu sposobnost HBOR-a kao razvojne banke. Krajnji korisnici projekta bit će tvrtke iz privatnog sektora (MSP i srednje kapitalizirana poduzeća). Riječ je o tvrtkama s privatnim vlasništvom (definiranima kao tvrtke s više od 50 posto privatnog vlasništva ili privatne kontrole) koje posluju na području Republike Hrvatske. U svrhu ovog projekta, u skladu s vladinom politikom i postojećom praksom zajmoprimaca, prihvatljiva poduzeća definirana su kao (i) mala i srednja poduzeća (poduzeća koja zapošljavaju manje od 250 osoba) ili (ii) srednje kapitalizirana poduzeća (definirana kao poduzeća koja zapošljavaju od 250 do 3000 osoba). Poduzeća mogu biti izvoznici i/ili poduzeća u segmentima sa slabim pristupom uslugama (trgovačka društva u vlasništvu žena, definirana kao trgovačka društva s najmanje jednom dioničarkom s valjano dokumentiranim predstavnikom i upravljačkim ovlastima; i mlada poduzeća, definirana kao trgovačka društva s manje od 5 godina poslovanja) i u regijama koje zaostaju, kako je definirano Zakonom o regionalnom razvoju.

Financijska sredstva Projekta koristit će se za odobravanje kredita krajnjim korisnicima za kredite za obrtna sredstva i financijsko restrukturiranje. Obrtna sredstva će pokriti tekuće poslovanje i mogu uključivati, između ostalog, plaće i troškove rada, kupnju sirovina, proizvodnog materijala, poluproizvoda, sitnog inventara, podmirivanje obveza prema dobavljačima i opće tekuće troškove poslovanja kao što su troškovi najma i režijski troškovi ureda/tvornice/skladišta. Financijsko restrukturiranje uključivat će podmirivanje postojećih obveza prema dobavljačima (osim povezanih subjekata) i financijskim institucijama kako bi se korisnicima pomoglo da zadrže zaposlenike i ostanu u poslu.

## Ciljevi plana angažmana dionika

Prema okolišnom i socijalnom standardu (ESS) 10 o „Angažiranju dionika i objavljivanju informacija“, agencije za provedbu trebale bi zainteresiranim stranama pružiti pravodobne, relevantne, razumljive i dostupne informacije te se s njima savjetovati na kulturno primjeren način, bez manipulacija, uplitanja, prisile, diskriminacije i zastrašivanja.

Opći cilj ovog Plana angažiranja dionika (SEP) je identificirati ključne dionike projekta i definirati program za angažiranje dionika, uključujući objavljivanje javnih informacija i savjetovanje, tijekom cijelog projektnog ciklusa. SEP opisuje načine na koje će projektni tim komunicirati s dionicima te uključuje mehanizam kojim ljudi mogu izraziti svoje stavove, iskazati zabrinutost, pružiti povratne informacije ili uložiti prigovore na projekt i bilo koje aktivnosti povezane s projektom.

HBOR se zalaže za aktivno poticanje komentara dionika, kako bi imao koristi od doprinosa dionika i bolje ispunio svoju misiju. Zbog svog dvostrukog karaktera financijske i javne institucije, HBOR smatra kako su transparentnost, objava informacija i učinkovita komunikacija ključni uvjet za slobodnu i otvorenu razmjenu sa svim dionicima te se obvezuje na pravednost i jasnoću za sve strane.

SEP će pridonijeti povećanju učinkovitosti, djelotvornosti i održivosti projekta Pomoć poduzećima u osiguravanju likvidnosti, ojačat će HBOR-ovu nultu toleranciju na prijevaru i korupciju, osigurati usklađenost financiranih projekata prema okolišnim i socijalnim (E&S) standardima Svjetske banke te promicati cjelokupnu odgovornost i dobro upravljanje.

SEP je objavljen prije ocjene projekta kako bi se zatražili stavovi dionika i uključile njihove povratne informacije o HBOR-ovoj predloženoj strategiji sudjelovanja dionika u mjeri u kojoj je to moguće te prema potrebi. Povremeno će se revidirati i po potrebi ažurirati tijekom provedbe projekta kako bi se osiguralo da su podaci predočeni u istome dosljedni i najnoviji te da identificirane metode angažmana ostanu prikladne i učinkovite u odnosu na kontekst projekta i specifične faze njegovog razvoja.

HBOR će zahtijevati od PFI-jeva da provode angažman dionika na način proporcionalan rizicima i utjecajima njihovih potprojekata, a koji odražava vrstu potprojekata koji se financiraju.

## Pravne / regulatorne odredbe bitne za angažman dionika

###  Ustav Republike Hrvatske

Prema **članku 46.** Ustava Republike Hrvatske*, „Svatko ima pravo slati predstavke i pritužbe, davati prijedloge državnim i drugim javnim tijelima i dobiti na njih odgovor"*, bez obzira na mogućnost ulaganja pritužbe pučkom pravobranitelju ako građanin „smatra da su, uslijed nezakonitog ili nepravilnog rada državnih tijela, tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave i tijela s javnim ovlastima, ugrožena ili povrijeđena njegova ustavna ili zakonska prava”(**članak 93**.).

### Pravo na pristup informacijama

Pravo na pristup informacijama i ponovna uporaba informacija ostvaruju se prema **Zakonu o pravu na pristup informacijama** (Narodne novine br. 25/2013).

Pravo na pristup informacijama temelji se na načelima javnog i slobodnog pristupa, pravodobnih, cjelovitih i točnih informacija, načelu jednakosti, načelu dostupnosti informacija i, sukladno članku 5. paragraf 1. točki 5. Zakona, ovo pravo "*obuhvaća pravo korisnika na traženje i dobivanje informacije kao i obvezu tijela javne vlasti da omogući pristup zatraženoj informaciji, odnosno da objavljuje informacije neovisno o postavljenom zahtjevu kada takvo objavljivanje proizlazi iz obveze određene zakonom ili drugim propisom* "[[1]](#footnote-2).

Po primitku zahtjeva za pristup informacijama, tijelo javne vlasti donosi odluku i dostavlja informacije (u slučaju da informacije nisu dostupne zbog drugog zakona ili propisa) u roku od 15 dana od dana podnošenja urednog zahtjeva. Ovaj se rok može produžiti za dodatnih 15 dana u slučaju složenih zahtjeva.

Pravo na pristup informacijama i ponovna uporaba informacija može se ostvariti podnošenjem zahtjeva HBOR-u ili službeniku za informiranje HBOR-a putem sljedećih kanala:

|  |  |
| --- | --- |
| Pošta | HBORStrossmayerov trg 9,10 000 Zagrebhttps://www.hbor.hr/pristup-informacijama/ |
| **E-mail** | sluzbenikzainformiranje@hbor.hr  |
| **Telefon** | +385 1 45 91 571 |

###  Aarhuška konvencija

Hrvatska je dio Gospodarske komisije Ujedinjenih naroda za Europu (UNECE) o pristupu informacijama, sudjelovanju javnosti u odlučivanju i pristupu pravosuđu u pitanjima okoliša usvojenoj u Aarhusu u Danskoj 25. lipnja 1998., koja se temelji na tri stupa:

* **Pravo na informacije**: građani imaju pravo na pristup informacijama o okolišu koje daju javne vlasti na zahtjev;
* **Pravo na sudjelovanje** u donošenju odluka tijekom pripreme planova, programa, politika i zakona koji se odnose na okoliš; i
* **Pravo na pravosudni postupak**: građani imaju pravo na pristup pravosuđu u vezi s pitanjima zaštite okoliša; osporiti odbijanje ili neadekvatan odgovor na zahtjev za informacijama; i osporiti zakonitost plana ili osporiti radnje ili propuste koji su u suprotnosti s nacionalnim zakonima o okolišu.

Bilo koji pripadnik javnosti ima pravo dostaviti priopćenje Odboru za usklađenost Aarhuške konvencije u vezi s navodnom neusklađenošću neke stranke s Konvencijom.

###  Opća uredba o zaštiti podataka (GDPR)

Opća uredba o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679) zakon je Europske unije koji je uveden 25. svibnja 2018. i njime se zahtijeva od organizacija da štite osobne podatke fizičkih osoba (pojedinaca) te da poštuju prava na privatnost fizičkih osoba na teritoriju EU-a.

GDPR uključuje sedam načela zaštite podataka koja se moraju provesti i osam prava na privatnost koja se moraju olakšati. Također ovlašćuje tijela za zaštitu podataka na razini država članica da provode GDPR uz sankcije i novčane kazne. Vlasti mogu izreći oštre novčane kazne onima koji krše standarde privatnosti i sigurnosti propisane GDPR-om, a kazne dosežu i desetke milijuna eura. Službenik za zaštitu podataka (Data Protection Officer - DPO), kao zaposlenik u organizaciji, odgovoran je za informiranje i savjetovanje organizacije te za praćenje usklađenosti organizacija s GDPR-om. DPO je glavna osoba za kontakt za zaštitu podataka. DPO obično poznaje i informacijsku tehnologiju i pravo.

# Identifikacija i analiza dionika

## Metodologija

Dionici su definirani HBOR-ovim Kodeksom korporativnog upravljanja iz veljače 2013.

Dionici u odnosu na HBOR su osobe koje utječu na HBOR ili na koje utječu odluke i aktivnosti HBOR-a. Dionici HBOR-a su tijela vlade i javne uprave, klijenti, strane i domaće financijske institucije, regulatorna tijela, rejting agencije, zaposlenici, lokalna zajednica, nevladine organizacije, dobavljači/ investitori i mediji.

HBOR prati stajališta dionika, procjenjuje njihovu utemeljenost i poduzima potrebne mjere za postupno poboljšanje odnosa i razvijanje transparentnosti. HBOR aktivno i otvoreno komunicira s dionicima s posebnim naglaskom na poboljšanje kvalitete komunikacije s klijentima.

Različite skupine dionika angažirane su u sklopu redovnih aktivnosti HBOR-a koje provode različite organizacijske jedinice i regionalni uredi. Ti angažmani uključuju:

* aktivnosti informiranja javnosti o tekućim i novim poslovnim procesima i uslugama, putem priopćenja za tisak i konferencija za tisak, ažuriranja web stranica, sastanaka i povremenih INFO dana održanih u regionalnim uredima HBOR-a, godišnje izvozne konferencije;
* aktivnosti suradnje s različitim skupinama dionika, sudjelovanje u postojećim radnim skupinama, istraživačkim studijama, događanjima i okruglim stolovima, umrežavanje kroz udruge i klubove;
* sudjelovanje u anketama ili provođenje anketa (anketa o zadovoljstvu klijenata, anketa o zadovoljstvu zaposlenika, anketa o procjeni materijalnosti nefinancijskih izvješća), rješavanje upita i pritužbi zaprimljenih putem različitih mehanizama za pritužbe, traženje i provedba povratnih informacija dionika tijekom razvoja novih/strateških poslovnih inicijativa/programa (NOVO Financiranje prirodnog kapitala, NOVA srednjoročna strategija);
* otvorenu dvosmjernu komunikaciju putem različitih kanala.

Nova HBOR-ova strategija 2020.-2024. u potpunosti prepoznaje potrebu za aktivnim angažiranjem dionika. U narednom će se razdoblju, pod ključnim strateškim inicijativama HBOR-a, poduzeti više od 10 aktivnosti angažiranja dionika usmjerenih na promicanje suradnje, povećanje transparentnosti i poticanje uključivog razvoja zajednica i regija. U okolnostima krize COVID-19 uvedene su alternativne metode virtualne komunikacije i sredstva za rad na daljinu poput konferencijskih poziva i webinara kako bi se ograničilo putovanje i fizički kontakt tijekom interakcije s dionicima.

U svrhu učinkovitog i prilagođenog angažmana, dionici projekta mogu se podijeliti u sljedeće osnovne kategorije:

* **Pogođene strane** - osobe, skupine i drugi subjekti unutar područja utjecaja projekta na koje projekt izravno utječe (stvarno ili potencijalno) i / ili su identificirani kao najosjetljiviji na promjene povezane s projektom i koji trebaju biti izravno uključeni u utvrđivanje utjecaja i njihovog značaja, kao i u donošenje odluka o mjerama ublažavanja i upravljanja;
* **Ostale zainteresirane strane** - pojedinci/skupine/subjekti koji možda neće osjetiti izravne utjecaje Projekta, ali koji smatraju ili doživljavaju da projekt utječe na njihove interese i/ili koji bi na neki način mogli utjecati na projekt i proces njegove provedbe; i
* **Ranjive skupine** - osobe na koje projekt može neproporcionalno utjecati ili ih dodatno ugroziti u usporedbi s bilo kojom drugom skupinom zbog njihovog ranjivog statusa[[2]](#footnote-3), a što može zahtijevati posebne napore u angažiranju kako bi se osigurala njihova jednaka zastupljenost u savjetovanju i procesu donošenja odluka povezanih s projektom.

## Pogođene strane

U okviru projekta identificirane su sljedeće strane pogođene projektom (PAP):

* **Uključene financijske institucije (PFI),** tj. poslovne banke ili druge financijske institucije putem kojih će HBOR davati kredite tvrtkama;
* **Dioničari, menadžeri i zaposlenici tvrtki iz privatnog sektora (MSP)** koji djeluju na teritoriju Republike Hrvatske i pogođeni su ekonomskim utjecajem pandemije COVID-19, posebno u sektorima koji su teško pogođeni krizom, poput usluga i ugostiteljstva;
* **Dioničari, menadžeri i zaposlenici većih tvrtki** kojidjeluju na teritoriju Republike Hrvatske i pogođeni su ekonomskim utjecajem pandemije COVID-19;
* **Područni uredi HBOR-a** (Područni ured za Dalmaciju, Područni ured za Istru, Područni ured za Liku, Područni ured za Primorje i Gorski kotar, Područni ured za sjeverozapadnu Hrvatsku, Područni ured za Slavoniju i Baranju);
* **Menadžeri i zaposlenici HBOR-a;**
* **Državni dužnosnici iz Ministarstva financija.**

## Ostale zainteresirane strane

U okviru projekta identificirane su sljedeće ostale zainteresirane strane:

Subjekti javnog sektora:

* **Regionalna samouprava**, posebno Agencije za regionalni razvoj u svakoj županiji, budući da iste mogu imati znanje o tvrtkama u regijama koje bi mogle imati koristi od programa;
* **Hrvatski zavod za zapošljavanje** **(HZZ),** zadužen za promicanje prilagodljivosti poduzeća, olakšavanje pronalaženja novog posla i restrukturiranje te poticanje otvaranja novih radnih mjesta;
* **Državni dužnosnici iz sljedećih ministarstava:** Ministarstva turizma; Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta; Ministarstva regionalnog razvoja i fondova EU; Ministarstva rada i mirovinskog sustava; te Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku;
* **Hrvatska narodna banka**.

Poslovna udruženja:

* **Hrvatska gospodarska komora** (HGK), koja je neovisna profesionalna i poslovna organizacija svih pravnih osoba koje posluju u Hrvatskoj[[3]](#footnote-4).
* **Hrvatska udruga poslodavaca** (HUP)[[4]](#footnote-5), udruga poslodavaca koja ujedinjuje 30 granskih udruga, s područnim uredima u Rijeci, Osijeku i Splitu. Gotovo 6000 dobrovoljnih članova HUP-a zapošljava oko 400 000 radnika, što je otprilike 46% svih zaposlenih u privatnom sektoru[[5]](#footnote-6). U travnju 2020. HUP je uključio „održavanje likvidnosti za poduzeća” kao dio devet ključnih predloženih mjera za oživljavanje gospodarstva[[6]](#footnote-7).
* **Hrvatska agencija za malo gospodarstvo, inovacije i investicije** (HAMAG-BICRO)[[7]](#footnote-8), vladina agencija koja nudi niz usluga za poduzetnike u malim i srednjim poduzećima, posebno onima kojima je potrebno financiranje za razvoj poslovanja. HAMAG-BICRO već je uveo male kredite COVID-19 za obrtna sredstva.
* **Hrvatska udruga turizma** (HUT), osnovana je 2018. godine kao krovna sektorska udruga najvažnije hrvatske grane gospodarstva - turizma, koji donosi 17 posto BDP-a, a zapošljava više od 10 posto ukupnog broja zaposlenih u zemlji. Članice HUT-a obuhvaćaju 14 najvećih hotelskih tvrtki u Hrvatskoj i najveće udruge hrvatskog turističkog sektora - Udrugu poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske (UPUHH) i Kamping udruženje Hrvatske (KUH).
* Bilo koja druga **poslovna udruženja,** koja okupljaju članove iz različitih sektora.

Lokalne zajednice

* **Lokalne zajednice**, pogođene pandemijom, smještene u regijama u kojima se nalaze tvrtke korisnice i koje će neizravno imati koristi od projekta.

Nevladine organizacije

* **Centar za politiku razvoja malih i srednjih poduzeća i poduzetništva** (CEPOR), koji ima iskustva u suradnji s privatnim bankama u zagovaranju potreba vlasnika malih i srednjih poduzeća[[8]](#footnote-9);
* Bilo koje druge **skupine civilnog društva i nevladine organizacije** na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini koje slijede okolišne i socijalno-ekonomske interese.

Mediji

* **Televizijski kanali**;
* **Radio stanice**;
* **Poslovni časopisi**, i poslovne dnevne novine;
* **Hrvatska izvještajna novinska agencija** HINA;
* Ostale **internetske i tiskane novine** na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini;
* **Stranice društvenih mreža** i grupe za diskusiju.

Međunarodni partneri

* **Europska komisija**, koja je HBOR-u odobrila dva programa državnih potpora, s ukupnim procijenjenim proračunom za dodjelu potpora u iznosu do 1,8 milijardi eura;
* **Europska investicijska banka**;
* **Razvojna banka Vijeća Europe**.

## Ranjive skupine ili pojedinci

U skladu sa Zakonom o suzbijanju diskriminacije (NN 85/08, 112/12), projekt će jednako koristiti građanima Hrvatske bez obzira na rasu ili etničku pripadnost ili boju kože, spol, jezik, vjeru, politička ili druga uvjerenja, nacionalno ili socijalno podrijetlo, imovinsko stanje, članstvo u sindikatu, obrazovanje, socijalni status, bračni ili obiteljski status, dob, zdravstveno stanje, invaliditet, genetsko nasljeđe, rodni identitet, izražavanje ili seksualnu orijentaciju.

U kontekstu ovog projekta identificirane su sljedeće ranjive osobe i skupine:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ranjiva skupina** | **Karakteristike** |
| Tvrtke koje posluju u regijama koje zaostaju[[9]](#footnote-10) | Tvrtke koncentrirane u manje razvijenim regijama mogu se suočiti s izazovima u pristupu informacijama o projektu. |
| Tvrtke u vlasništvu žena[[10]](#footnote-11) | Pooštravanje kreditnih uvjeta na ovu skupinu poduzeća može ozbiljnije utjecati s obzirom na to da ih banke čak i u normalno vrijeme doživljavaju kao rizičnije. Osnovni razlozi uključuju, između ostalog, nedostatak kreditne povijesti, nedostatna jamstva, nedostatak dobrih i transparentnih financijskih računa i moguće svjesne ili nesvjesne pristranosti. |
| Mlade tvrtke[[11]](#footnote-12) | Pooštravanje kreditnih uvjeta na ovu skupinu poduzeća može ozbiljnije utjecati s obzirom na to da ih banke čak i u normalno vrijeme doživljavaju kao veći rizik. Osnovni razlozi uključuju, između ostalog, nedostatak kreditne povijesti, nedostatna jamstva, nedostatak dobrih i transparentnih financijskih računa i moguće svjesne ili nesvjesne pristranosti. |

Ranjive skupine unutar zajednica će se nadalje potvrđivati ​​i obuhvaćati, prema potrebi, namjenskim sredstvima.

1. **Program angažiranja dionika**
	1. Sažetak angažiranja dionika tijekom pripreme projekta

Projektne konzultacije su do danas bile ograničene zbog nacionalnih restrikcija javnih okupljanja usmjerenih na sprječavanje širenja koronavirusa u zemlji. Međutim, Ministarstvo financija i HBOR (uključujući njegove regionalne urede) aktivno su surađivali s Hrvatskom udrugom poslodavaca i privatnim poduzećima iz različitih sektora (potencijalni izravni korisnici) koji su najviše pogođeni posljedicama pandemije Covid-19. Potrebe koje su izrazile pogođene privatne tvrtke odražavaju se u dizajnu projekta. Financiranje u okviru projekta namijenjeno je pružanju pomoći navedenim tvrtkama kod očuvanja radnih mjesta i bržeg oporavka nakon što se opća situacija popravi i ekonomska aktivnost počne ubrzavati.

HBOR želi osigurati širi kontinuirani angažman dionika tijekom provedbe projekta, počevši od strana obuhvaćenih projektom, uglavnom putem virtualne komunikacije, a ne osobno zbog rizika širenja Covida-19. Iz tog je razloga u fazi procjene Projekta pripremljen inicijalni SEP koji je ažuriran nakon stupanja Projekta na snagu. Povremeno i po potrebi bit će ažuriran.

Tijekom pripreme Projekta održane su i konzultacije s međunarodnim financijskim institucijama (Europska investicijska banka i Razvojna banka Vijeća Europe) u vezi s dobivanjem sredstava za financiranje tvrtki pogođenih krizom izazvanom pandemijom Covida-19. Od početka pandemije održane su i konzultacije s poslovnim bankama kao što su Addiko Bank dd, Erste & Steiermärkische bank dd, Hrvatska poštanska banka dd, OTP banka dd, Privredna banka Zagreb dd, Raiffeisenbank Austria dd, Sberbank dd i Zagrebačka banka dd, Hrvatska narodna banka i Hrvatska udruga banaka vezano za mjere usmjerene na održavanje razine gospodarske aktivnosti, zadržavanje stabilne likvidnosti gospodarskih subjekata i, što je najvažnije, očuvanje radnih mjesta. Projekt HEAL se u potpunosti uklapa u spomenute mjere.

* 1. Prilagođavanje angažmana dionika razvoju situacije Covid-19

Razvojem situacije, dok hrvatska vlada poduzima mjere za nametanje ograničenja za javna okupljanja, sastanke i kretanje ljudi, šira javnost sve je više zabrinuta zbog rizika prijenosa, posebno kroz socijalnu interakciju. Stoga su usvojeni alternativni načini za upravljanje konzultacijama i za angažman dionika u skladu s nacionalnim propisima, politikama i novim socijalnim normama donesenim radi ublažavanja mjera za prevenciju širenja virusa.

Takvi alternativni pristupi koji se primjenjuju na angažman dionika uključuju: savjetovanje u malim skupinama ako su dopušteni manji sastanci i poduzimanje razumnih napora da se sastanci vode putem mrežnih kanala (npr. MS Teams, Skype for Business), web stranica projekta i namjenskih telefonskih linija kada dionici nemaju pristup mrežnim kanalima ili ih ne koriste često.

Što se tiče konzultacija s dionicima vezano za dizajn projekta, organizaciju aktivnosti i provedbe, itd., ovaj revidirani SEP obuhvaća sve vrste relevantnih dionika, predviđena pitanja i interese, metode uključivanja i predložene metode komunikacije.

* 1. Predloženi program angažmana dionika

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Faza projekta** | **Ciljni dionici**  | **Tema angažiranja** | **Korištena metoda** | **Odgovornosti** | **Učestalost** | **Pokazatelj** |
| Priprema projekta  | * Privatne tvrtke pogođene krizom Covid-19
* PFI
* Ministarstvo financija
* Poslovna udruženja
 | Namjena, priroda i opseg projekta HEAL | E-mail / telefonska korespondencija Sastanci i konzultacije na daljinu (npr. putem video konferencijskih poziva, telefonskih poziva) | Sudionici iz nekoliko organizacijskih jedinica HBOR-a  | Jedna konzultacija po regiji kod pokretanja projekta  |  |
| Provedba projekta  | Privatne tvrtke pogođene krizom Covid-19 | Podizanje svijesti o projektu HEAL | Priopćenje za medije (PR) | HEAL projektni tim | Jednom, u lipnju 2021. | 1 objava6 prezentacija1 objavakontinuirano tijekom provedbe N/A |
| Promocija projekta HEAL i HBOR-ovih kreditnih programa  | Info dani/prezentacije područnih ureda – poseban naglasak na žene poduzetnice, mlade tvrtke i tvrtke koje posluju u regijama koje zaostaju  | HBOR-ovi područni uredi (Rijeka, Osijek, Gospić, Split, Varaždin i Pula) | Najmanje 6 prezentacija po kvartalu tijekom provedbe projekta |
| Objave na društvenim mrežama (LinkedIn) | HEAL projektni tim | Jednom u Q2/Q3 2022; u svim drugim godinama provedbe projekta jednom u Q1 |
|  |  | Kriteriji prihvatljivosti za korisnike projekta i njihove zajmove s definiranim procedurama za identificiranje, ocjenu i upravljanje okolišnim i socijalnim rizicima te utjecajima njihovih projekata | Web stranice HBOR-a i PFI-eva  | HEAL projektni tim   | Tijekom provedbe projekta (ažuriranje u Q1 i Q4, ako je potrebno) |
|  |  |  | Fizički sastanci i konzultacije ili sastanci i konzultacije na daljinu (npr. putem video konferencijskih poziva, telefonskih poziva) | Po potrebi |
|  |  | Mehanizam za pritužbe (Grievance mechanism - GM) | Web stranice HBOR-a i PFI-eva E-mail / telefonska korespondencija | Tijekom provedbe projekta (ažuriranje web stranica u Q1 i Q4, ako je potrebno) | kontinuirano tijekom provedbe  |
|  |  | Anketa o zadovoljstvu korisnika  | E-mail korespondencija  | Nakon alokacije 70% iznosa kreditne linije | 1 anketa |
|  | PFI | Podizanje svijesti o projektu HEAL | Priopćenje za medije (PR) | HEAL projektni tim | Jednom, u lipnju 2021. | 1 objavakontinuirano tijekom provedbe 2 prezentacijeN/Akontinuirano tijekom provedbe  |
|  |  | Kriteriji prihvatljivosti za korisnike projekta i njihove zajmove s definiranim procedurama za identificiranje, ocjenu i upravljanje okolišnim i socijalnim rizicima te utjecajima njihovih projekata | Web stranice HBOR-a i PFI-eva |  | Tijekom provedbe projekta (ažuriranje web stranica u Q1 i Q4, ako je potrebno) |
|  |  |  | Prezentacije za PFI: projekt HEAL i ESMS (Sustav upravljanja okolišnim i socijalnim pitanjima) |  | Najmanje 2 prezentacije u Q2/Q3 2022. |
|  |  |  | Fizički sastanci i konzultacije ili sastanci i konzultacije na daljinu (npr. putem video konferencijskih poziva, telefonskih poziva) |  | Po potrebi  |
|  |  | Mehanizam za pritužbe (Grievance mechanism - GM) | Web stranice HBOR-a i PFI-eva E-mail / telefonska korespondencija  |  | Tijekom provedbe projekta (ažuriranje web stranica u Q1 i Q4, ako je potrebno) |
|  |  | Anketa o zadovoljstvu korisnika | E-mail korespondencija  |  | Nakon alokacije 70% iznosa kreditne linije  | 1 anketa |
|  | Poslovna udruženja  | Podizanje svijesti o projektu HEAL | Priopćenje za medije (PR) | HEAL projektni tim | Jednom, u lipnju 2021. | 1 objava6 prezentacija1 objavakontinuirano tijekom provedbe  |
|  | Promocija projekta HEAL i HBOR-ovih kreditnih programa | Info dani/prezentacije područnih ureda – poseban naglasak na žene poduzetnice, mlade tvrtke i tvrtke koje posluju u regijama koje zaostaju | HBOR-ovi područni uredi (Rijeka, Osijek, Gospić, Split, Varaždin i Pula) | Najmanje 6 prezentacija po kvartalu tijekom provedbe projekta |
|  | Objave na društvenim mrežama (LinkedIn) | HEAL projektni tim  | Jednom u Q2/Q3 2022; u svim drugim godinama provedbe projekta jednom u Q1 |
|  | Mehanizam za pritužbe (Grievance mechanism - GM) | Web stranice HBOR-a i PFI-eva E-mail / telefonska korespondencija  | Tijekom provedbe projekta (ažuriranje web stranica u Q1 i Q4) |
|  | Mediji | Podizanje svijesti o projektu HEAL  | Priopćenje za medije (PR) | HEAL projektni tim  | Jednom, u lipnju 2021. | 1 objavakontinuirano tijekom provedbe 1 objavakontinuirano tijekom provedbe 1 objavakontinuirano tijekom provedbe1 objavakontinuirano tijekom provedbe |
|  | Web stranice HBOR-a i PFI-eva E-mail / telefonska korespondencija  | Tijekom provedbe projekta (ažuriranje web stranica u Q1 i Q4) |
|  | Objave na društvenim mrežama (LinkedIn) | Jednom u Q2/Q3 2022; u svim drugim godinama provedbe projekta jednom u Q1 |
|  | Mehanizam za pritužbe (Grievance mechanism - GM) | Web stranice HBOR-a i PFI-evaE-mail / telefonska korespondencija  | Tijekom provedbe projekta (ažuriranje web stranica u Q1 i Q4) |
|  | Predstavnici javnog sektora iz raznih ministarstava i predstavnici lokalne samouprave  | Podizanje svijesti o projektu HEAL | Priopćenje za medije (PR) | HEAL projektni tim  | Jednom, u lipnju 2021. |
|  |  |  | Web stranice HBOR-a i PFI-evaE-mail / telefonska korespondencija  |  | Tijekom provedbe projekta (ažuriranje web stranica u Q1 i Q4) |
|  |  |  | Objave na društvenim mrežama (LinkedIn) |  | Jednom u Q2/Q3 2022; u svim drugim godinama provedbe projekta jednom u Q1 |
|  |  | Mehanizam za pritužbe (Grievance mechanism - GM) | Web stranice HBOR-a i PFI-evaE-mail / telefonska korespondencija  |  | Tijekom provedbe projekta (ažuriranje web stranica u Q1 i Q4) |
|  | Ranjive skupine  | Podizanje svijesti o projektu HEAL | Priopćenje za medije (PR) | HEAL projektni tim | Jednom, u lipnju 2021. | 1 objava2 prezentacije2 radionice1 prezentacija1 prezentacija1 objavakontinuirano tijekom provedbe N/Akontinuirano tijekom provedbe  |
|  | Promocija projekta HEAL i HBOR-ovih kreditnih programa | Info dani/prezentacije područnih ureda – poseban naglasak na žene poduzetnice, mlade tvrtke i tvrtke koje posluju u regijama koje zaostaju | HBOR-ovi područni uredi (Rijeka, Osijek, Gospić, Split, Varaždin i Pula) | Najmanje 2 prezentacija po kvartalu tijekom provedbe projekta |
|  | Mlade tvrtke – radionice u 7 koraka do kredita  |
|  | HBOR-ov područni ured Gospić | Sudjelovanje na Međunarodnoj konferenciji o ženama u poduzetništvu „Žene i TOČKA“ koju organizira Otočac svake godine u prosincu  |
|  |  | Promocija i vidljivost na stručnim panelima i raspravama  | HEAL projektni tim | Lider Žene u biznisu u prosincu  |
|  |  | Objave na društvenim mrežama (LinkedIn) | Jednom u Q2/Q3 2022; u svim drugim godinama provedbe projekta jednom u Q1 |
|  | Kriteriji prihvatljivosti za korisnike projekta i njihove zajmove s definiranim procedurama za identificiranje, ocjenu i upravljanje okolišnim i socijalnim rizicima te utjecajima njihovih projekata | Web stranice HBOR-a i PFI-eva | Tijekom provedbe projekta (ažuriranje web stranica u Q1 i Q4, ako je potrebno) |
|  | Fizički sastanci i konzultacije ili sastanci i konzultacije na daljinu (npr. putem video konferencijskih poziva, telefonskih poziva) | Po potrebi  |
|  | Mehanizam za pritužbe (Grievance mechanism - GM) | Web stranice HBOR-a i PFI-evaE-mail / telefonska korespondencija  | Tijekom provedbe projekta (ažuriranje web stranica u Q1 i Q4, ako je potrebno) |
|  | Anketa o zadovoljstvu korisnika | E-mail korespondencija  |  | Nakon alokacije 70% iznosa kreditne linije  | 1 anketa |
|  | Nevladine organizacije i lokalne zajednice  | Podizanje svijesti o projektu HEAL | Priopćenje za medije (PR) | HEAL projektni tim   | Jednom, u lipnju 2021. | 1 objavakontinuirano tijekom provedbe 1 objavakontinuirano tijekom provedbe  |
|  | Web stranice HBOR-a i PFI-eva E-mail / telefonska korespondencija  | Tijekom provedbe projekta (ažuriranje web stranica u Q1 i Q4) |
|  | Objave na društvenim mrežama (LinkedIn) | Jednom u Q2/Q3 2022; u svim drugim godinama provedbe projekta jednom u Q1 |
|  | Mehanizam za pritužbe (Grievance mechanism - GM) | Web stranice HBOR-a i PFI-eva E-mail / telefonska korespondencija  | Tijekom provedbe projekta (ažuriranje web stranica u Q1 i Q4) |
|  | HBOR-ovi zaposlenici uključujući područne urede  | Podizanje svijesti o projektu HEAL | Prezentacija o projektu HEAL i ESMS (Sustav upravljanja okolišnim i socijalnim pitanjima) | HEAL projektni tim  | Q1/Q2 2022. | 1 prezentacijakontinuirano tijekom provedbe kontinuirano tijekom provedbe  |
|  | Projektne aktivnosti  | Informacije na HBOR-ovom Intranetu | Po potrebi, tijekom provedbe projekta  |
|  | Mehanizam za pritužbe (Grievance mechanism - GM) | Web stranice HBOR-a E-mail / telefonska korespondencija  | Tijekom provedbe projekta (ažuriranje web stranica u Q1 i Q4, ako je potrebno) |

Jezik komuniciranja je hrvatski.

HBOR će pravovremeno odgovoriti na javne upite i nedoumice.

HBOR je na svojoj postojećoj web stranici izradio posebnu web stranicu za projekt. Na toj se posebnoj web stranici objavljuju izvještaji o praćenju okolišnih i socijalnih aspekata projekta, pojedinosti o mehanizmu podnošenja pritužbi vezano za projekt, uključujući elektronički obrazac za podnošenje, te kontakt podaci zaposlenika u timu za provedbu projekta (PIT) odgovornog za angažman dionika.

HBOR redovito ažurira svoju web stranicu (barem na polugodišnjoj osnovi) ključnim projektnim ažuriranjima i izvještajima o okolišu i socijalnoj uspješnosti.

HBOR PIT će koristiti svoje postojeće mrežne komunikacijske kanale i kapacitete za objavu pisanih / vizualnih materijala. Projektna ažuriranja bit će objavljena na HBOR-ovoj web stranici s poveznicama na web stranicu PFI-a. **Provest će se anketa o angažmanu dionika / zadovoljstvu korisnika** kako bi se dobile povratne informacije od PFI-a i tvrtki korisnika te procijenila njihova percepcija različitih aspekata projekta, uključujući transparentnost, jednostavnost pristupa kreditima, itd. Ova anketa o zadovoljstvu korisnika provest će se nakon alokacije 70% iznosa kreditne linije; detalji ankete utvrdit će se tijekom provedbe projekta. PIT će podijeliti rezultate ankete sa Svjetskom bankom i na odgovarajući ih način raspraviti s PFI-ima.

* 1. Pregled komentara

Prijedlozi i komentari zaprimljeni tijekom konzultacija (kako elektroničkim putem tako i licem u lice) te zaprimljeni putem web stranica i društvenih mreža bit će pregledani i, u mjeri u kojoj je to moguće te prema potrebi, integrirani u SEP kao i u dizajn i provedbu projekta.

Prigovori i prijedlozi primljeni putem mehanizma za pritužbe rješavat će se pravodobno, djelotvorno i učinkovito, a podnositeljima prigovora ili davateljima povratnih informacija također će se pravovremeno odgovarati.

* 1. Rokovi i buduće faze projekta

Dionike će se obavještavati o razvoju projekta, uključujući izvještavanje o okolišnoj i socijalnoj uspješnosti projekta i provedbi SEP-a te mehanizma za pritužbe.

HBOR PIT i posebno osoblje PFI osigurat će da se aktivnosti angažmana koje zahtijevaju interakciju licem u lice nastave nakon ublažavanja ili ukidanja ograničenja kretanja i socijalnog distanciranja.

1. **Resursi i odgovornosti za provođenje aktivnosti angažmana dionika**
	1. Resursi

Jedna osoba iz HBOR-ovog PIT-a (iz postojeće organizacijske jedinice za odnose s javnošću / komunikacije) imenovana je za općenitu provedbu programa angažmana dionika uz potporu svih ostalih članova projektnog tima i relevantnih organizacijskih jedinica.

Ukupni okvirni proračun potreban za provedbu aktivnosti angažmana dionika prikazan je u donjoj tablici i može se revidirati naknadno na temelju potreba projekta. Sve troškove navedene u donjoj tablici snosit će HBOR.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Troškovi** | **Jedinica** | **Količina** | **Jedinični trošak (EUR)** | **Ukupni trošak (EUR)** |
| 1. HBOR-ovi zaposlenici odnosa s javnošću / komunikacija
 | Sat | 90 | 25 | 2.250 |
| 1. Konzultacije odnosa s javnošću
 | Usluga  | 6 | 200 | 1.200 |
| 1. Komunikacijske kampanje (npr. plaćene objave na društvenim mrežama, informativni događaji, tiskanje informativnih dokumenata, letaka i druge aktivnosti vezane za vidljivost)
 | Sat  | 1004 | 25 | 25.100 |
| 1. Anketa o zadovoljstvu korisnika
 |  Sat | 150 | 25 | 3.750 |
| 1. Ažuriranja web-stranice radi izrade posebne stranice projekta i omogućavanja internetskog podnošenja pritužbi
 | Sat | 30 | 25 | 750 |
| 1. Rješavanje / upravljanje pritužbama
 | Sat | 256 | 25 | 6.400 |
| **Ukupni troškovi** |  |  |  | **39.450** |

* 1. Funkcije i odgovornosti upravljanja

Projekt će se provoditi putem HBOR-ovog Sektora sredstava. Sektor sredstava, koji zastupa direktor Sektora, bit će odgovoran za svakodnevno upravljanje projektom.

HBOR je zadužio jednog imenovanog stručnjaka unutar PIT-a za upravljanje i praćenje aktivnosti dionika, uključujući praćenje radnji poduzetih vezano za pritužbe. Tog stručnjaka plaća HBOR. PFI će odrediti osobu koja će provoditi aktivnosti angažmana dionika i HBOR obavještavati o pitanjima i napretku vezano za angažman dionika (uključujući i pritužbe).

1. **Mehanizam za pritužbe**
	1. Cilj mehanizma za pritužbe

Glavni cilj mehanizma za pritužbe (GM) je pomoći u pravodobnom, djelotvornom i učinkovitom rješavanju prigovora i pritužbi na zadovoljstvo svih uključenih strana. Omogućava transparentan i vjerodostojan postupak za poštene, učinkovite i trajne ishode. Također razvija povjerenje i suradnju kao sastavni dio šireg savjetovanja sa zajednicom radi lakšeg provođenja korektivnih mjera. Konkretno, GM:

* Osigurava pogođenim ljudima načine za podnošenje prigovora ili rješavanje bilo kojeg spora koji bi mogao nastati tijekom provedbe projekata; i
* Osigurava identificiranje i provođenje odgovarajućih i uzajamno prihvatljivih pravnih mjera na zadovoljstvo podnositelja prigovora.
	1. Podnošenje prigovora / prijava nepravilnosti

Klijenti i zaposlenici HBOR-a kao i ostale zainteresirane treće strane mogu dostaviti:

* prigovore i
* prijaviti nepravilnosti.

**Prigovor** je izjava o nezadovoljstvu koju šalje fizička ili pravna osoba HBOR-u u vezi s pružanjem usluga HBOR-a. Prigovore vodi Ured Uprave pravodobno, djelotvorno i učinkovito.

**Nepravilnosti** su radnje ili propusti koji su protupravni i:

a) obuhvaćeni su područjem primjene akata Europske unije navedenih u dijelu I. Priloga Zakona koji se odnose na sljedeća područja:

- javnu nabavu

- financijske usluge, proizvode i tržišta te sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma

- sigurnost i sukladnost proizvoda

- sigurnost prometa

- zaštitu okoliša

- zaštitu od zračenja i nuklearnu sigurnost

- sigurnost hrane i hrane za životinje, zdravlje i dobrobit životinja

- javno zdravlje

- zaštitu potrošača

- zaštitu privatnosti i osobnih podataka te sigurnost mrežnih i informacijskih sustava

b) koje utječu na financijske interese Europske unije kako je navedeno u članku 325. Ugovora o funkcioniranju Europske unije i dodatno utvrđeno u relevantnim mjerama Europske unije

c) koje se odnose na unutarnje tržište, kako je navedeno u članku 26. stavku 2. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, uključujući povrede pravila Europske unije o tržišnom natjecanju i državnim potporama, kao i povrede koje se odnose na unutarnje tržište u odnosu na radnje kojima se krše pravila o porezu na dobit ili aranžmane čija je svrha ostvariti poreznu prednost koja je u suprotnosti s ciljem ili svrhom primjenjivog zakonodavstva o porezu na dobit

d) koje se odnose na druge odredbe nacionalnog prava ako se takvim kršenjem ugrožava i javni interes.

* 1. Postojeći HBOR-ovi mehanizmi za pritužbe / povratne informacije
		1. Prijavljivanje nepravilnosti

HBOR-ov sustav prijavljivanja nepravilnosti usklađen je sa Zakonom o zaštiti prijavilteja nepravilnosti NN 46/22 (dalje u tekstu: Zakon) koji je na snazi od 23.4.2022. U lipnju 2022. donesen je Pravilnik o načinu imenovanja povjerljive osobe i postupku prijavljivanja nepravilnosti u HBOR-u sukladno kojem klijenti, radnici i druge zainteresirane osobe koje žele prijaviti nepravilnost, prijevaru ili sumnju na korupciju trebaju ispuniti poseban pdf obrazac dostupan na web stranici HBOR-a pod sljedećom poveznicom:

<https://www.hbor.hr/naslovnica/hbor/prijava-nepravilnosti-prijevare-sumnje-korupciju/>

i poslati ga HBOR-u poštom ili e-poštom. U skladu sa Zakonom i Pravilnikom, HBOR je u srpnju 2022. imenovao novu povjerljivu osobu koja je dobila ovlasti za postupanje po prijavama nepravilnosti (u slučaju internih prijava kao i u slučaju prijava trećih strana).

* + 1. Opće povratne informacije i prigovori korisnika

Što se tiče širih povratnih informacija ili korisničkih upita, odjeljak "Pitajte nas" na web stranici HBOR-a ima mogućnost unošenja imena i prezimena (nije obavezno), e-pošte i slanja putem web stranice poruke koja se odnosi na "kredite" ili " ostalo ”: <https://www.hbor.hr/en/front-page/pitajte-nas/>.

Prigovori se mogu poslati i na e-adresu: hbor@hbor.hr.

* 1. Postupci za podnošenje pritužbi u okviru projekta
		1. Projektni GM koristi postojeće HBOR-ove kanale za pritužbe, a sve pritužbe vezane za projekt zasebno se označavaju i o njima se izvještava na web stranici posvećenoj projektu. Kanali za podnošenje pritužbi

PRIGOVORI, POHVALE, PRIJEDLOZI

Prigovori, pohvale ili prijedlozi mogu se poslati na adresu hbor@hbor.hr koja se svakodnevno provjerava. Projekt će široko oglašavati mogućnost korištenja ove adrese e-pošte za izražavanje svih nedoumica, prijedloga, upita, pitanja ili pohvala u vezi s projektom.

PRIJAVLJIVANJE NEPRAVILNOSTI

Svim zainteresiranim stranama, bilo da su zaposlenici HBOR-a ili treća zainteresirana strana, dopušteno je prijaviti bilo kakvu nepravilnost, prijevaru ili sumnju na korupciju zaposlenika HBOR-a.

Podnositelj prijave može podnijeti prijavu:

1. pisanim putem,
2. usmeno na zapisnik (usmeno prijavljivanje moguće je telefonom ili drugim sustavima
glasovnih poruka te na zahtjev podnositelja prijave, fizičkim sastankom u razumnom roku) ili
3. putem obrasca prijave dostupnog na internetskim stranicama HBOR-

Prijava sadrži:

1. podatke o podnositelju prijave,
2. podatke o fizičkoj ili pravnoj osobi (HBOR) koju se prijavljuje
3. informacije o nepravilnostima i
4. datum podnošenja prijave.

Prijave se mogu dati i anonimno.

Ispunjeni obrazac za prijavu može se poslati:

* + Putem elektroničke pošte na adresu: povjerljivaosoba@hbor.hr ili
	+ Poštom na adresu:

Hrvatska banka za obnovu i razvitak

Povjerljiva osoba

Strossmayerov trg 9, 10 000 Zagreb

* + 1. **Prihvaćanje, istraga i rješenje pritužbi**

PRIGOVORI, POHVALE, PRIJEDLOZI

Sve poruke primljene na e-adresu hbor@hbor.hr čita Ured Uprave i odmah ih prosljeđuje organizacijskoj jedinici na koju se pojedinačni upit odnosi. Nadležna organizacijska jedinica reagira na upit u najkraćem mogućem roku te odgovara podnositelju upita samostalno ili u suradnji s Uredom Uprave. Evidencija o zaprimljenim prigovorima čuva se u Uredu Uprave.

NEPRAVILNOSTI

Povjerljiva osoba dužna je:

1. zaprimiti prijavu nepravilnosti,
2. u roku od 7 dana od primitka obavijestiti pošiljatelja prijave o zaprimanju prijave,
3. ako prijava sadrži elemente prigovora proslijediti Direkciji poslovnih komunikacija i
 marketinga,
4. ako prijava sadrži elemente nepravilnosti provesti postupak sukladno dolje opisanoj procedure te izvijestiti Upravu o prijavi nepravilnosti.

*Preliminarni postupak*

 Povjerljiva osoba provodi preliminarni postupak u kojemu procjenjuje:

1. ima li prijava elemente nepravilnosti i ako da razvrstava ih kao unutarnje prijavljivanje nepravilnosti ili prijavljivanje nepravilnosti od trećih strana
2. ima li prijava elemente prigovora, i ako da, proslijeđuje prijavu Direkciji poslovnih komunikacija i marketinga

Ako prema procjeni povjerljive osobe prijava nema elemente nepravilnosti povjerljiva osoba neće provoditi daljnji postupak i o tome će izvijestiti podnositelja prijave ako je podnositelj prijave omogućio da ga se kontaktira te će ga uputiti na mogućnost da prijavu dostavi na postupanje nadležnoj stručnoj službi HBOR-a.

*Postupanje po prijavama nepravilnosti*

Povjerljiva osoba provodi postupak po prijavama nepravilnosti koji mora biti dovršen u roku od 30 dana od dana potvrde o primitku prijave ili ako potvrda nije poslana podnositelju prijave, nakon proteka 7 dana od dana podnošenja prijave odnosno u roku od 90 dana ako se radi o složenijem postupku (npr. postupak koji zahtijeva uključivanje drugih stručnih službi HBOR-a).

Povjerljiva osoba ispituje okolnosti slučaja u svrhu procjene opravdanosti prijave te predlaganja mjera za zaustavljanje i otklanjanja nepravilnosti, vodeći računa o zaštiti identiteta podnositelja prijave i drugih osoba u postupku.

Povjerljiva osoba će:

1. u slučaju prijava koje može odraditi Povjerljiva osoba, poduzeti radnje radi utvrđivanja nepravilnosti i osnovanosti prijave, pri čemu može, prema potrebi, zatražiti očitovanje stručne službe HBOR-a na čije postupanje se odnosi prijava kao i drugih stručnih službi HBOR-a koje bi mogle doprinijeti u ispitivanju okolnosti slučaja i predlaganju mjera te će odrediti razuman rok dostave zatraženog očitovanja. Povjerljiva osoba će za te potrebe zatražiti od osobe nadležne za tu stručnu službu HBOR-a da odredi radnika koji će biti angažiran za suradnju pri ispitivanju okolnosti slučaja u okviru svoje stručne ekspertize, vodeći računa o tome da se ne dovodi u pitanje objektivnost i nepristranost radnika. U slučaju da je potrebno odrediti zamjenu za odabranog radnika, osoba nadležna za tu stručnu službu HBOR-a obavijestit će o tome povjerljivu osobu te će predložiti odabranu zamjenu,
2. u slučaju prijava koje sadržavaju element prijevare, a na način kako je određeno Pravilnikom o upravljanju rizikom prijevara u HBOR-u, uputiti prijavu Komisiji za postupanje po prijavama prijevara,
3. u slučaju potrebe za poduzimanjem opsežnijih istraga činjenica i okolnosti radi utvrđivanja nepravilnosti i osnovanosti prijave, u obliku Informacije o prijavi proslijediti prijavu Upravi (ili u primjerenim situacijama Nadzornom odboru HBOR-a), a radi daljnjeg sadržajnog ispitivanja postojanja nepravilnosti od strane drugih stručnih službi HBOR-a (posebice Unutarnje revizije) te predlaganja ispravaka nepravilnosti odnosno predložiti da se zbog nemogućnosti primjerenog postupanja, kada je podnositelj prijave prijavitelj nepravilnosti, predmet pošalje nadležnom tijelu za vanjsko prijavljivanje nepravilnosti sukladno Zakonu.

U svrhu provođenja postupka po prijavi nepravilnosti povjerljiva osoba prema svojoj procjeni može angažirati ili Upravi predložiti angažiranje vanjskih stručnjaka.

U svrhu provođenja daljnjih radnji povjerljiva osoba može zatražiti dodatne informacije i dokaze od podnositelja prijave ako je podnositelj prijave omogućio da ga se kontaktira i odrediti razuman rok dostave informacija.

U svim svojim postupanjima i komunikaciji sa stručnim službama, povjerljiva osoba će dostaviti sve relevantne podatke za postupanje stručnih službi, vodeći računa o zašiti identiteta podnositelja prijave, prijavljene osobe i drugih osoba obuhvaćenih postupkom. Svi angažirani radnici će potpisati izjavu o povjerljivosti te će pri ispitivanju okolnosti slučaja postupati u skladu sa sadržajem izjave o povjerljivosti.

Sve stručne službe i osobe angažirane u skladu s odredbama ovog članka, dužne su Povjerljivoj osobi dostaviti rezultate provedenih postupaka, utvrđene nepravilnosti, informacije o osnovanosti prijave te prijedlog mjera za otklanjanje nepravilnosti u dogovorenom roku.

Temeljem postupka provedenog u skladu s odredbama ovog dijela Pravilnika, Povjerljiva osoba podnosi završno Izvješće Upravi u kojemu iznosi tijek postupka, rezultat provedenog postupka, utvrđenje postoji li nepravilnost, osnovanost prijave u odnosu na prijavljenu osobu (pravnu ili fizičku) ako je navedeno moguće utvrditi te prijedlog mjera za zaustavljanje i otklanjanja nepravilnosti u slučaju utvrđenja nepravilnosti u skladu sa stavkom 7. ovog članka. Ako nije moguće utvrditi osnovanost prijave u odnosu na prijavljenu osobu, potrebno je navesti razloge nemogućnosti takvog utvrđenja.

U slučaju pritužbi vezanih za rodno uvjetovano nasilje, poštivat će se odredbe nacionalnog zakonodavnog okvira (članak 134. Zakona o radu o spolnom uznemiravanju na radnom mjestu; Zakon o ravnopravnosti spolova, Zakon o suzbijanju diskriminacije i Protokol u slučajevima seksualnog nasilja (koji je usmjeren na pomoć i podršku žrtvi nasilja.

*Spolno uznemiravanje na radnom mjestu:*

U HBOR-u postoji postupak zaštite dostojanstva radnika propisan Zakonom o radu i Pravilnikom o radu, koji propisuje zaštitu zaposlenika od spolnog uznemiravanja. HBOR primjenjuje ovaj postupak kada postoji sumnja na uznemiravanje i spolno uznemiravanje među zaposlenicima. Glavni koraci u opisanom postupku su sljedeći: zaposlenik podnosi pritužbu Povjereniku za zaštitu dostojanstva radnika poštom ili na adresu elektronske pošte: dostojanstvo@hbor.hr; Povjerenik za zaštitu dostojanstva radnika može od radnika koji je podnio pritužbu zatražiti dodatna pojašnjenja. Povjerenik također ispituje radnika protiv kojeg je podnesena pritužba, uključujući eventualne svjedoke, te obavještava Upravu o provedenom postupku, činjenicama i okolnostima te može predložiti mjere za zaštitu dostojanstva radnika (u roku od 6 dana od zaprimanja pritužbe). Uprava nije vezana prijedlogom Povjerenika i može samostalno odlučivati o mjerama za zaštitu dostojanstva zaposlenika. Uprava odlučuje o prigovorima, mjerama zaštite dostojanstva zaposlenika i drugim pitanjima vezanim za zaštitu dostojanstva zaposlenika i rješavanje prigovora. Postupak se mora završiti u roku 8 dana od zaprimanja prigovora. Odluka Uprave mora se dostaviti zaposleniku te zaposleniku protiv kojeg je podnesena pritužba. Sve informacije u ovom postupku su povjerljive.

Ako HBOR u roku od 8 dana ne poduzme mjere za sprječavanje spolnog uznemiravanja ili ako su mjere koje je poduzeo očito neprimjerene, spolno uznemiravani zaposlenik ima pravo prekinuti rad do pružanja zaštite, pod uvjetom da traži zaštitu pred nadležnim sudom u daljnjem roku od 8 dana.

Ako postoje okolnosti zbog kojih nije opravdano očekivati od poslodavca (HBOR) da zaštiti dostojanstvo zaposlenika, zaposlenik nije dužan podnijeti prigovor poslodavcu (HBOR) te ima pravo prekinuti rad, pod uvjetom da je zatražio zaštitu pred nadležnim sudom i obavijestio poslodavca.

*Zakon o suzbijanju diskriminacije:*

Sve pravne i fizičke osobe dužne su prijaviti pučkom pravobranitelju ili posebnim pravobraniteljima osnovanu sumnju na diskriminaciju, uz suglasnost osobe za koju postoji sumnja da je žrtva diskriminacije. Pravne i fizičke osobe dužne su u roku od 15 dana na zahtjev pučkog pravobranitelja ili posebnih pravobranitelja, dostaviti sve podatke i traženu dokumentaciju koja se odnosi na diskriminaciju. Svatko tko smatra da mu je zbog diskriminacije povrijeđeno pravo, zaštitu tog prava može zatražiti u sudskom postupku.

* + 1. **Registriranje, praćenje i analiza pritužbi**

PRIGOVORI, POHVALE, PRIJEDLOZI

Imenovani član PIT-a bit će odgovoran za registriranje prigovora, pohvala i prijedloga.

Broj zaprimljenih prigovora, pohvala i prijedloga bit će dostupan javnosti jednom godišnje u okviru HBOR-ovog Izvještaja o društveno odgovornom poslovanju i održivosti kao i na HBOR-ovim internetskim stranicama. U operativnom priručniku HBOR će zatražiti od PFI-a izvještavanje o svakom podnositelju prigovora, prirodi prigovora i poduzetim radnjama.

Vodit će se dnevnik prigovora koji će sadržavati: ime podnositelja prigovora / davatelja povratnih informacija; spol; kontakt podatke; datum primitka prigovora; kanal putem kojeg je zaprimljen; kratak sažetak prigovora; kategoriju pritužbe; odgovornu osobu dodijeljenu za rješavanje prigovora; datum potvrde primitka podnositelju prigovora; kratak sažetak poduzetih radnji; datum kada je odgovor dostavljen podnositelju prigovora; vrijeme rješavanja (u danima); zadovoljstvo podnositelja prigovora predloženim rješenjem; datum rješenja. Vjerojatne kategorije prigovora, koje će se doraditi, obuhvaćaju: nedostatak svijesti o kreditu; poduzeće ne koristi kredit namjenski; nerazumijevanje razloga za neodobravanje kredita; rodno zasnovano nasilje; nezadovoljstvo servisiranjem kredita; nekim se tvrtkama krediti odobravaju pod povoljnijim uvjetima nego drugim, itd.

NEPRAVILNOSTI

Povjerljiva osoba vodi registar predmeta iz kojeg je vidljiv tijek postupka po zaprimljenim prijavama.

Spis predmeta po podnesenoj prijavi u HBOR-u sadrži:

1. podatke o podnositelju prijave koje je dostavio podnositelj prijave (ako se ne radi o
 anonimnoj prijavi),
2. podatke o fizičkoj ili pravnoj osobi (HBOR) koju se prijavljuje koji su nužni za obradu prijave,
3. informacije o nepravilnostima,
4. datum prijave i
5. depersonaliziranu oznaku predmeta.
	1. Postojeći mehanizmi za pritužbe / povratne informacije u PFI-ima

Uključene poslovne banke također su uspostavile i održavaju procese i sredstva pomoću kojih se mogu podnijeti prigovori i pritužbe kao i načine za njihovo rješavanje i praćenje.

Uobičajena praksa pokazuje da se prigovori u banci primaju decentralizirano, odnosno svaki zaposlenik može zaprimiti prigovor. Oni se zatim unose u posebnu aplikaciju za prigovore putem koje se prosljeđuju timovima / službama koje su stručne za njihovo rješavanje (timovi se razlikuju ovisno o temi na koju se prigovor odnosi). Stručna služba nadležna za rješavanje prigovora daje nacrt odgovora koji se mora dostaviti klijentu, a klijent zaprima odgovor od zaposlenika koji je zaprimio prigovor (osim ako se prigovor ne odnosi na tog zaposlenika).

Banke obično imaju službene kanale za zaprimanje pisanih prigovora. Pisani prigovor može se podnijeti zaposleniku u podružnici, a zaposlenik će primitak potvrditi u pisanom obliku.

Sve informacije o zaprimanju prigovora klijentima su obično vidljive na web stranici banke u poslovnicama na plakatima i interaktivnim touchscreen uređajima.

Poseban se naglasak stavlja na brzinu rješavanja prigovora, usporedbe vrsta prigovora po proizvodima, vrstama klijenata koji ih podnose, itd. Detaljnije informacije o mehanizmu za pritužbe bit će dane po potpisivanju ugovora o suradnji između HBOR-a i uključenih PFI-a.

1. **Praćenje i izvještavanje**
	1. Uključivanje dionika u aktivnosti praćenja

HBOR će tražiti povratne informacije od PFI-a, tvrtki korisnica i ostalih relevantnih dionika tijekom cijelog projekta, uključujući i putem mehanizama za pritužbe opisanih u prethodnom poglavlju. HBOR će provesti anketu o zadovoljstvukako bi zatražio povratne informacije od tvrtki korisnica i PFI-a o provedbi projekta nakon alokacije 70% sredstava kredita. Rezultati ankete analizirat će se i po potrebi informirati o provedbi projekta. Pojedinosti ankete utvrdit će se tijekom provedbe projekta. HBOR će anketu provesti sam i iz vlastitih sredstava. Također će se provesti i anketa o zadovoljstvu podnositelja prigovora kako bi se procijenila njihova razina zadovoljstva danim odgovorom i rješavanjem (detalji ankete utvrdit će se tijekom provedbe projekta).

* 1. Podnošenje izvještaja skupinama dionika / praćenje provedbe SEP-a

HBOR PIT će održavati jednostavnu bazu podataka i datoteku aktivnosti s detaljima o svim objavama podataka i pritužbama prikupljenim tijekom projekta. Redovitim izvještajima i informacijama koje također prima od PFI-a, HBOR će osigurati da se evidencija svih aktivnosti angažmana dionika čuva u bazi podataka koja će, između ostalog, sadržavati datume, mjesta, nazočne osobe, ciljeve i ishode.

Članovi HBOR-ovog PIT-a zaduženi za angažman dionika pratit će i izvještavati o nekoliko ključnih pokazatelja uspješnosti (KPI) o aktivnostima angažmana dionika, uključujući sljedeće:

* Broj konzultacija provedenih u izvještajnom razdoblju
* Broj dionika uključenih u konzultacije i druge aktivnosti povezane s projektom SEP
* Broj pritužbi primljenih godišnje (izravno kod HBOR-a i kod drugih PFI-a) te prosječno vrijeme rješavanja (razvrstano prema spolu i veličini tvrtke)
* Ukupan broj pritužbi i postotak riješenih pritužbi od početka projekta.

Ti će se ključni pokazatelji uspješnosti (KPI) kao i sve dodatne informacije o aktivnostima javnog angažmana koje poduzima HBOR prenijeti dionicima u obliku kratke samostalne bilješke koja se objavljuje ili ažurira svake godine na HBOR-ovoj web stranici. O aktivnostima angažmana dionika koje provodi HBOR također će se izvještavati Svjetsku banku u godišnjim izvještajima o napretku u okviru zasebnog poglavlja.

**DODATAK 1: Obrazac mehanizma za pritužbe za HBOR i PFI**

|  |
| --- |
| **OBRAZAC MEHANIZMA ZA PRITUŽBE** |
| Ime zaposlenika koji je zaprimio pritužbu |  | Datum |
| Dužnost  |  |
| **Informacije o dioniku (nije obavezno) -*(Ovaj se odjeljak ne popunjava ako podnositelj prigovora želi ostati anoniman)*** | **Metoda zaprimanja pritužbe**  |
| Ime i prezime  |  | Telefon |
| Spol |  | Pošta  |
| Telefon |  | Web stranica |
| E-mail |  | Posjet podružnici/uredu |
| Adresa |  | E-mail |
| Potpis |  | Posjet na licu mjesta |
| Ostalo |
| **Pojedinosti o pritužbi**  |
|  |
| **Zatvaranje pritužbe** |
| Procjena pritužbe |  |
| Potreban odgovor / korektivna radnja? | Da (ako da, navedite detalje) | Ne |
| Rezultat |
|  |
| **Odgovorni zaposlenik**  |
| Ime prezime |  |
| Datum i potpis |  |

1. https://vlada.gov.hr/access-to-information/15017 [↑](#footnote-ref-2)
2. Ranjivi status može proizlaziti iz rase pojedinca ili skupine, nacionalnog, etničkog ili socijalnog podrijetla, boje kože, spola, jezika, vjere, političkog ili drugog mišljenja, imovine, dobi, kulture, pismenosti, bolesti, tjelesnog ili mentalnog invaliditeta, siromaštva ili ekonomski nepovoljnog položaja i ovisnosti o jedinstvenim prirodnim resursima. [↑](#footnote-ref-3)
3. https://hgk.hr/ [↑](#footnote-ref-4)
4. Iva TOMIĆ, Ivica RUBIL, Danijel NESTIĆ, Paul STUBBS. Listopada 2019. Zaposlenost i socijalna situacija u Hrvatskoj. Europski parlament. Odjel za ekonomske, znanstvene i politike kvalitete života. Glavna uprava za unutarnju politiku. [↑](#footnote-ref-5)
5. <https://www.eurofound.europa.eu/country/croatia#actors-and-institutions> Broj članova HUP-a i gustoća članstva bili su stabilni tijekom posljednjih 10 godina. [↑](#footnote-ref-6)
6. https://www.croatiaweek.com/croatian-associations-welcome-government-decision-to-relax-coronavirus-measures/ [↑](#footnote-ref-7)
7. https://hamagbicro.hr/ [↑](#footnote-ref-8)
8. https://www.ensr.eu/news-from-cepor-croatia-2/ [↑](#footnote-ref-9)
9. Subjekti u regijama koje zaostaju definirani su kao:

Potpomognuta područja: jedinice lokalne samouprave razvrstane u I., II., III. i IV. skupinu sukladno Zakonu o regionalnom razvoju Republike Hrvatske (NN 147/2014, 123/2017, 118/2018) i Odluci o razvrstavanju jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave prema stupnju razvijenosti (NN 132/2017) i svim njihovim izmjenama i dopunama [↑](#footnote-ref-10)
10. - Tvrtke u vlasništvu žena (s najmanje jednom ženom - dioničarkom s odgovarajuće dokumentiranim ovlastima za zastupanje i upravljanje) ili tvrtke kojima upravljaju žene. Žene poduzetnice poslovni su subjekti u kojima najmanje jedna ili više žena zajedno posjeduju više od 50 % vlasništva i kojima ujedno upravlja žena. Kod poduzeća koje nije mikro ili malo, žena ili žene zajedno mogu imati i manje od 50 % vlasništva uz uvjet da je najmanje jedna žena na nekoj od ključnih upravljačkih pozicija vezanoj uz financije i/ili operativne poslove i/ili strategiju [↑](#footnote-ref-11)
11. Definirane kao tvrtke s manje od 5 godina poslovanja [↑](#footnote-ref-12)