

POSLOVNIK

Žalba shodno §§ 8, 9 Zakona o lancu snabdijevanja (LkSG –Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz)

Prijava (žalba ili napomena) se može predati povjerljivo ili anonimno putem alata na web-principu: dm Sistem prijavljivanja

Osim toga, moguće je u našem području poslovanja ili unutar našeg lanca snabdijevanja prenositi

- Informacije o rizicima u pogledu ljudskih prava ili rizicima koji se odnose na okoliš
- Informacije o povredama obaveza u pogledu ljudskih prava ili obaveza koja se odnose na okoliš

Osobe pogođene povredama ljudskih prava također imaju mogućnost da ih zastupaju treća lica (npr. Nevladine organizacije, sindikati sa sjedištem u Njemačkoj).

Ovaj Poslovnik shodno § 8 st. 2 Zakona o lancu snabdijevanja predstavlja način kako se obrađuje prijava.

Koji načini prijavljivanja su na raspolaganju?

dm kao kanal za prijavljivanje na raspolaganje stavlja sistem baziran na web-u, koji vodi grupa EQS AG. EQS-grupa je specijalizirani pružatelj usluga i internacionalno djelujući pružatelj rješenja u pogledu governance-a, rizika i compliance-a. Sistem putem sigurne, kodirane veze omogućuje evidenciju prijava u tekstualnom obliku i/ili putem glasovne poruke sa izmijenjenim glasom. Omogućava da se prijave predaju potpuno anonimno i da isključivo službenici službe za prijavljivanje imaju pristup sistemu, kako bi se pristigle prijave obradile i kako bi se istima upravljalo. Nadalje, sistem osigurava da povratne informacije, te štite i anonimnost izvjestitelja. Ovaj kanal za prijavljivanje je dostupan i trećim stranama.

Za njih se prilikom izrade prijave izrađuje individualni ID za slučaj. Molimo, zapamtite ID ili isti spasite. U svakom trenutku imate mogućnost da putem lozinke koju ste Vi odabrali komunicirate s nama putem poštanskog sandučeta, kao i da unesete druge informacije u svrhu Vaše prijave. Također, putem poštanskog sandučeta Vas možemo informisati i po potrebi postavljati povratna pitanja, koja su bitna za rješavanje predmetnog stanja.

Naš postupak upućivanja žalbi shvatamo kao dopunski sistem za postojeće mehanizme upućivanja žalbi. Prepoznamo vrijednost lokalnih i operativnih sistema prijavljivanja u vlastitoj poslovnoj djelatnosti kao i u lancu snabdijevanja, te iste jačamo. U tu svrhu, našim kolegicama i kolegama i dalje na raspolaganju stoje Vaše kontakt-osobe kao što su nadređeni ili neposredno nadležne osobe. Kod naših poslovnih partnera i dostavljača se zalažemo za lokalne mehanizme upućivanja žalbi i s tim u vezi u obzir uzimamo bitnu ulogu zastupnika zaposlenih i drugih lokalnih zastupnika interesnih grupa, a u svrhu omogućavanja pristupa pravnom lijeku.

Molimo Vas da u svojoj prijavi u svrhu rješavanja navedete i na koji način sa Vama možemo komunicirati. Pravovremeno ćemo se sa Vama povezati.

Vašu prijavu u osnovi obrađujemo vrlo povjerljivo.

Šta može biti predmet postupka upućivanja žalbe?

Postupak upućivanja žalbe omogućuje osobama da nas upute na

- rizike u pogledu ljudskih prava ili rizike koji se odnose na okoliš
- povredu obaveza u pogledu ljudskih prava ili prava koja se odnose na zaštitu okoliša, koji su nastali našim privrednim djelovanjem u vlastitoj poslovnoj djelatnosti ili u djelatnosti naših direktnih ili indirektnih dobavljača.

Povreda ljudskih prava, tj. povreda obaveza prema okolišu mogu obuhvatiti sljedeće:

- diskriminaciju osoba,
- nesigurne ili opasne uslove rada (zaštita na radu),
- prisilni rad,
- rad djece,
- uskraćivanje plaćanja razumne plate,
- uskraćivanje članstva u sindikatu (sloboda koaliranja),
- nanošenje štete okolnoj zajednici zagađenjem okoline, nesrećama ili nečistim proizvodima.

Rizici koji se odnose na ljudska prava i okoliš su stanja kod kojih možda još uvijek nije došlo do povrede ljudskog prava ili povrede obaveza u pogledu okoliša, ali kod kojih zbog stvarnih okolnosti sa velikom vjerovatnoćom postoji prijetnja povrede ljudskih prava tj. povrede obaveza prema okolišu.

Šta se dešava prilikom zaprimanja prijave?

Ukoliko uslijedi prijava, dobivate momentalno, a najkasnije sedam dana od dana prijema prijave potvrdu o zaprimanju prijave. Prijave interno obrađuju zaposlenici službe za prijavljivanje. Ove osobe djeluju ravnopravno i prepušteno im je obavljanje ovih zadataka bez sugeriranja, te sa obaveznom diskrecijom.

Koji koraci slijede?

Nakon zaprimanja prijave, istu prije svega provjeravaju službenici službe za prijavljivanje u pogledu potpunosti činjeničnog stanja, posebno u pogledu relevantnih rizika, u pogledu ljudskog prava ili u pogledu okoliša tj. povreda istih. Prijava se provjerava detaljno i sistematski. Ukoliko je to potrebno, službenici službe za prijavljivanje će tražiti druge informacije od prijavljivača i sa istima razjasniti slučaj.

Službenici službe za prijavljivanje, ukoliko je to potrebno, mogu uključiti i druge službe. Druge službe mogu npr. biti odjeli zaduženi za zdravlje, sigurnost ili održivost. Povjerenje se zadržava i komunikacija prema Vama usljeđuje isključivo putem službe za prijavljivanje. Istraga se provodi savjesno u roku koji je za to potreban.

Mjere se poduzimaju onda kada se sazna za rizike ili povrede dubinske analize. Mjere pomoći mogu npr. biti koncepti/planovi koji se razvijaju zajedno sa dobavljačima i koji trebaju ukloniti prepoznate rizike/povrede.

Ako se povreda obaveza od strane izravnog dobavljača ne može prekinuti u razumnom roku ili ako je dobavljač neizravni dobavljač, izrađuje se koncept za prestanak ili minimiziranje povrede. Pritom se traži saradnja sa kompanijom koja je izvršila prekršaj.

Mjere mogu npr. biti i primjereni koraci u pogledu građanskog prava ili uključivanje neke institucije. Čak i ako u konkretnom slučaju ne budu određeni prekršaji, mogu se prikazati prijedlozi za izmjenu tokova rada i poslova kao i izmjene propisa u pogledu organizacije i ponašanja.

U slučaju potrebe, sklapaju se i prigodni sporazumi u svrhu nadoknade.

Interna služba za prijavljivanje prijema daje povratnu informaciju osobi koja vrši prijavu unutar tri mjeseca nakon potvrđivanja. Povratna informacija obuhvata saopštavanje planiranih i već sprovedenih mjera. Povratna informacija prema osobi koja vrši prijavu može uslijediti samo u slučaju kada to ne utječe na prava osoba koje su predmet prijave ili koje su imenovane u prijavi.

Moram li zbog prijave računati na sankcije?

Zabranjene su mjere sankcije ili odmazde protiv bilo koga ko podnese prijavu u dobroj vjeri. Ako imate razloga vjerovati da ćete biti podvrgnuti bilo kakvim sankcijama ili odmazdi kao rezultat svoje prijave, prijavite nam to. Imajte na umu da je zabranjeno svjesno davanje lažnih ili pogrešnih informacija.

Povjerljivost i zaštita podataka

Sve informacije i dokumentacija koja nam je stavljena na raspolaganje se naravno čuva strogo povjerljivo, uzimajući pritom u obzir jasna pravila u pogledu zaštite ličnih podataka. Izuzimaju i obrađuju se samo oni podaci, koji su neophodni za svrhe obrade prijave. Čuva se povjerljivost Vašeg identiteta kao i učinkovita zaštita od bilo kakve diskriminacije ili kažnjavanja.

Kontrola sprovođenja mehanizma žalbe

Djelotvornost postupka žalbi se provjerava jednom godišnje i u slučaju određenog događaja, npr. kada se računa na značajnu promjenu ili proširenje stanja rizika u vlastitom poslovnom području ili kod neposrednog dostavljača, npr. uvođenjem novih proizvoda, projekata ili novog poslovnog polja.

Služba zadužena za ljudska prava kontroliše sprovođenje i efektivnost mehanizma žalbi.