

ПОЛИТИКА ЗА МЕХАНИЗАМ ЗА ПРИЈАВУВАЊЕ ЖАЛБИ И ПОПЛАКИ

(Во согласност со ЕСГ-рамката и меѓународните стандарди)

„Витаминка“ АД Прилеп е посветена на одржување на отворена, транспарентна и одговорна култура на комуникација. Ние ја препознаваме важноста на слушањето и соодветно решавање на жалбите или поплаките од вработените, клиентите, добавувачите и другите заинтересирани страни на фер, објективен и навремен начин. Оваа политика ја поддржува посветеноста на компанијата кон принципите на ЕСГ-рамката и обезбедува усогласеност со сите релевантни стандарди, вклучувајќи ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, IFS Food, Vegan, Halal, RSPO и Rainforest Alliance.

Цел

Целта на овој механизам е да:

- Обезбеди јасен, достапен и безбеден канал за сите заинтересирани страни за поднесување загрижености или поплаки.
- Гарантира дека жалбите се третираат со почит, доверливост и без последици.
- Ја јакне одговорноста на Витаминка, континуираното подобрување и довербата на заинтересираните страни.

Опсег

Оваа политика се применува на сите вработени, менаџмент, изведувачи, добавувачи, даватели на услуги, клиенти и на надворешни заинтересирани страни кои сакаат да пријават или да решат загрижености поврзани со:

- Безбедност на работното место, етиката или работничките права.
- Влијание врз животната средина или користење на ресурси.
- Квалитетот и безбедноста на храната.
- Енергетската ефикасност или управувањето со ресурси.
- Сертификацијата на производи (Vegan, Halal, RSPO, Rainforest Alliance).
- Вознемирување, дискриминација или прекршувања на човековите права.
- Кршење на политиките на компанијата, ЕСГ-принципи или применливи закони и регулативи.

Достапност и свесност

Механизмот за жалби е отворен и достапен за сите заинтересирани страни.

- Поплаките може да се поднесат преку повеќе канали:
 - Е-пошта;
 - Анонимна кутија за пријави/дојави (на лице место, на повеќе локации низ фабриката);
 - Директна комуникација со човечки ресурси (HR-оддел);
 - Корисничка поддршка или социјални медиуми;
- Информациите за тоа како да се поднесат жалби се јасно објаснети во сите објекти на компанијата, веб-страница и слично.

Доверливост и заштита

- Сите жалби се третираат со строга доверливост за заштита на идентитетот на дојавувачите.
- Не се толерира одмазда, казна или дискриминација кон било кој кој поднесува загриженост во добра намера.
- Анонимното пријавување е дозволено и охрабрувано.

Навремено и фер решавање

- Сите жалби се признаваат веднаш и се истражуваат објективно.
- Истражувањата се спроведуваат според стандардизирана процедура, која обезбедува непристрасност и должна грижа.
- Временските рокови за решавање се јасно дефинирани во зависност од видот и сериозноста на проблемот.
- Резултатите се комуницираат транспарентно до дојавувачот, вклучувајќи преземени мерки или образложение за донесените одлуки.

Евиденција и следење

- Сите жалби и решенија се документираат и се следат за да се обезбеди транспарентност и одговорност.
- Се одржува централизирана евиденција за анализа на трендови и повторувачки прашања.
- Наодите редовно се прегледуваат за идентификување на системски подобрувања и превентивни мерки.
- Релевантните записи се чуваат во согласност со барањата на ISO 9001 за контрола на документацијата.

Интеграција на ЕСГ

- Жалбите поврзани со животната средина, општеството или управувањето се разгледуваат во контекст на ЕСГ-целите на Витаминка.
- Случаите поврзани со влијание врз животната средина, емисии, користење на енергија или дефорестација се третираат според ISO 14001, ISO 50001 и обврските од RSPO/Rainforest Alliance.
- Прашањата поврзани со социјални и работнички прашања се решаваат во согласност со ISO 45001, IFS и политики за етичко однесување.
- Извештаи за ЕСГ-перформансите вклучуваат периодични резимеа на податоците за жалби и преземените мерки за подобрување на одржливоста и управувањето.

Континуирано подобрување

- Научените лекции од жалбите се користат за подобрување на процедурите, системите за безбедност и оперативните стандарди.
- Се спроведува анализа на суштинските причини за повторувачки проблеми.
- Резултатите се споделуваат со високиот менаџмент за поттикнување на ажурирања на политиките и стратешките подобрувања.
- Континуираното подобрување е во согласност со ISO 9001 и IFS Food барањата за корективни и превентивни мерки.

Одговорности

- Менаџментот обезбедува имплементација, надзор и преглед на овој механизам.
- Раководителите на одделите се одговорни за правилна комуникација, документација и за следење на постапките.
- ESG-тимовите ги следат перформансите и известуваат до врвниот менаџмент.
- Сите вработени и партнери се охрабруваат да пријавуваат загрижености навремено и одговорно.

Посветеност

„Витаминка“ АД Прилеп поттикнува култура на транспарентност, одговорност и почит. Ние сме посветени и се трудиме секој глас да биде слушнат, жалбите да се обработуваат професионално и фер. Нашиот механизам за пријавување жалби постојано да ја зајакнува довербата меѓу сите заинтересирани страни. Со оваа политика, Витаминка ја потврдува својата посветеност кон етичко деловно однесување, општествена благосостојба, заштита на животната средина и силното управување се темел на нашите ЕСГ-обврски и меѓународни сертификации.

Прилеп, 10.10.2025 год.

Генерален извршен директор
Сашо Наумоски