



РУДНИК ЗА БАКАР | COPPER MINE
БУЧИМ | BUCIM

Политика за управување со механизам за поплаки и жалби

Идентификационен број ПОЛ.000.027
Во сила од 18.05.2026





Политика за управување со механизам за поплаки и жалби

Идентификационен број ПОЛ.000.027
Во сила од 18.05.2026

Краток опис

Механизмот за поплаки и жалби на ДПТУ „Бучим“ ДООЕЛ Радовиш претставува структуриран и достапен систем преку кој засегнатите страни можат да поднесуваат поплаки, жалби и други загрижености поврзани со активностите на Друштвото.

Механизмот е воспоставен и се применува во согласност со Групациските барања и стандарди и е прилагоден на локалниот контекст, со цел да обезбеди конзистентно, навремено и транспарентно постапување, со почитување на доверливоста, заштита од одмазда и можност за анонимно поднесување.



РУДНИК ЗА БАКАР
БУЧИМ | **COPPER MINE
BUCIM**

> | Содржина

1 Изјава за политиката	стр. 5
2 Цел	стр. 5
3 Подрачје на примена	стр. 5
4 Дополнителни применливи документи	стр. 6
5 Применливи критериуми	стр. 6
6 Механизам за жалби	стр. 7
6.1. Постапка и временски рамки за механизмот за жалби – дијаграм на тек	стр. 8
6.2. Примање на поплаки и жалби, канали и формулари	стр. 8
6.3. Првична проценка	стр. 9
6.4. Класификација и проценка на сериозноста	стр. 9
6.5. Регистар на поплаки и жалби	стр. 10
6.6. Потврда за прием на поплака / жалба	стр. 11
6.7. Истрага и преглед	стр. 12
6.8. Идентификување и развивање опции за решавање и одговор	стр. 12
6.9. Право на надворешно обраќање	стр. 13
6.10. Имплементација и следење на решението	стр. 13
6.11. Затворање на жалбата	стр. 14
6.12. Известување	стр. 15

> | Содржина

7 Преглед и ажурирање на механизмот за жалби	стр. 16
8 Улоги и одговорности	стр. 16
9 Дефиниции	стр. 18
9.1. Категоризација на жалби	стр. 18
9.2. Додаток бр. 1 Формулар за поднесување поплака / жалба	стр. 21
9.3. Додаток бр. 2 Потврда за прием на поплака / жалба	стр. 22
9.4. Додаток бр. 3 за Известување за исход од постапка по жалба	стр. 23
9.5. Додаток бр. 4 – Пример за месечен извештај за поплаки и жалби	стр. 24
10 Историја на промени	стр. 24

1 | Изјава за политиката

ДПТУ „Бучим“ ДООЕЛ Радовиш, водејќи се од Групациските политики и вредности, воспоставува механизам за поплаки и жалби како структуриран и достапен процес преку кој засегнатите страни можат да поднесуваат поплаки, жалби и други загрижености поврзани со активностите на Друштвото.

Механизмот е воспоставен во согласност со применливите меѓународни стандарди и добри практики и е прилагоден на локалниот контекст, со цел да обезбеди фер, навремено и транспарентно постапување.

Друштвото обезбедува доверливост на податоците, можност за анонимно поднесување и гарантира дека подносителите нема да бидат изложени на одмазда или неповолен третман. Механизмот не го ограничува правото на подносителите да се обратат до надлежни институции или други правни механизми.

2 | Цел

Целите на механизмот за жалби се:

- Да обезбеди навремен, транспарентен, сигурен и предвидлив процес за идентификување и решавање на загриженостите на засегнатите страни;
- Да обезбеди дека сите жалби и поплаки се правилно разбрани и соодветно адресирани, во согласност со меѓународните стандарди за човекови права;
- Да обезбеди достапен механизам преку кој засегнатите страни можат да поднесат жалби и да побараат соодветно решение или надомест;
- Да придонесе кон спречување и ублажување на негативните влијанија преку навремено и конструктивно решавање на проблемите.

3 | Подрачје на примена

Механизмот за поплаки и жалби е достапен за сите засегнати страни и нивните овластени претставници, за поднесување поплаки и жалби поврзани со активностите на ДПТУ „Бучим“ ДООЕЛ Радовиш, со цел нивно разгледување и соодветно решавање.

Следните прашања не се разгледуваат преку овој механизам и се упатуваат преку други соодветни канали:

- прашања поврзани со вработени и работни односи;

- пријави за прекршување на Кодексот на однесување и пријавување на неправилности;
 - прашања што не се поврзани со активностите на Друштвото.
- Доколку поднесената поплака или жалба не спаѓа во опсегот на овој механизам, подносителот се информира и, каде што е соодветно, се упатува кон релевантен внатрешен или надворешен канал, во согласност со важечките прописи. Механизмот се применува на ниво на Друштвото и неговите операции и редовно се прегледува и ажурира со цел усогласување со законските барања и оперативните потреби.
- Во случаи кога Друштвото не е директен причинител на одредено влијание, но истото е поврзано со неговите деловни односи, Друштвото може да преземе соодветни и пропорционални мерки во рамки на своето влијание, со цел поттикнување на соодветно решавање на ситуацијата.

4 | Дополнителни применливи документи

- Кодекс на однесување;
- ПОЛ.000.025 Политика за стандарди за управување со одржлив развој;
- ПОЛ.000.001 Политика за човекови права;
- ПРА.705.000.013 Правилник за внатрешно известување за критични инциденти;
- ПОЛ.000.026 Термини и дефиниции - известување за одржлив развој.

5 | Применливи критериуми

Механизмот за жалби на ДПТУ „Бучим“ ДООЕЛ Радовиш е воспоставен во согласност со Водечките принципи на Обединетите нации за бизнис и човекови права (UNGP) и нивните критериуми за ефективност. Овие критериуми претставуваат основа за неговото функционирање, управување и континуирано подобрување.

Механизмот се спроведува на начин што е:

- **Легитимен** – обезбедува доверба кај засегнатите страни и фер спроведување на постапката;
- **Пристапен** – достапен и разбирлив за сите засегнати страни, со надминување на можни бариери (јазик, пристап, страв од одмазда и сл.);

- **Предвидлив** – обезбедува јасна постапка со дефинирани фази, рокови и можни исходи;
- **Фер** – овозможува еднаков и разумен пристап до информации и поддршка за сите страни;
- **Транспарентен** – обезбедува навремено информирање за текот на постапката и општата ефикасност на механизмот;
- **Усогласен со човекови права** – обезбедува решенијата да бидат во согласност со меѓународно признатите стандарди;
- **Насочен кон континуирано подобрување** – овозможува идентификување на слабости и спречување на идни негативни влијанија;
- **Заснован на дијалог** – поттикнува конструктивна комуникација и вклучување на засегнатите страни во процесот.

6 | Механизам за жалби

Механизмот за поплаки и жалби се спроведува во рамки на однапред утврдени рокови, со цел да се обезбеди навремено и ефикасно постапување.

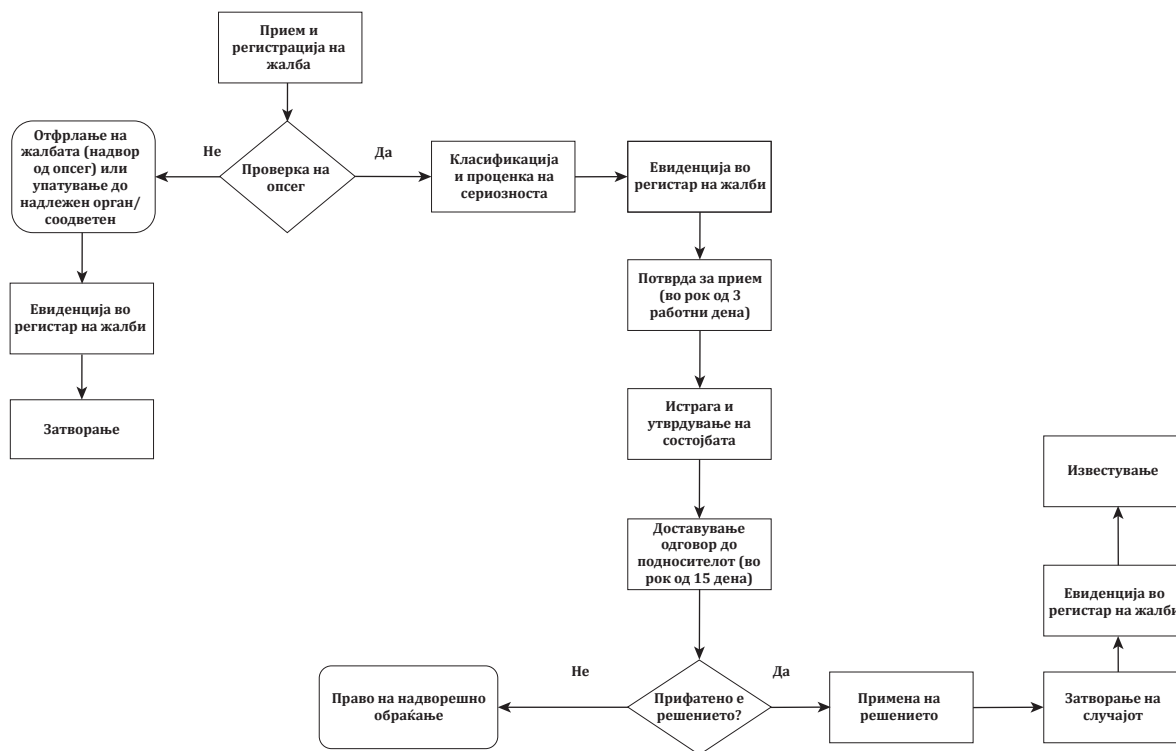
Во случаи на зголемена сложеност, чувствителност или потреба од дополнителна проверка, рокот за постапување може да биде продолжен. Во такви случаи, подносителот на поплаката или жалбата навремено се информира за причините за одложувањето и за очекуваниот рок за завршување на постапката.

Сите релевантни вработени и ангажирани лица (вклучително персонал ангажиран на терен, обезбедување и изведувачи) се должни без одлагање да ги проследат сите примени поплаки и жалби до лицето одговорно за прием и постапување, како и, по потреба, да обезбедат поддршка на засегнатите страни при користење на механизмот.

Рокови за постапување:

- Потврда за прием на поплаката / жалбата: во рок од 3 работни дена од приемот;
- Првичен одговор до подносителот: во рок од 15 работни дена;
- Во сложени случаи: постапката може да трае подолго, но не подолго од 8 недели, освен во исклучителни ситуации кога подносителот дополнително се информира.

6.1. Постапка и временски рамки за механизмот за жалби – дијаграм на тек



6.2. Примање на поплаки и жалби, канали и формулари

ДПТУ „Бучим“ ДООЕЛ Радовиш обезбедува достапен механизам преку кој засегнатите страни можат да поднесуваат поплаки и жалби, усно или писмено.

- Поплаките и жалбите може да се поднесат:
- директно до Друштвото, преку лицето одговорно за прием и постапување;
- преку е-пошта, веб-формулар или телефон;
- писмено, во деловните простории;
- преку кутии за поплаки и жалби поставени на достапни локации во рамки на Друштвото, како и во простории на општините во кои Друштвото делува;
- при директна комуникација со овластено лице на Друштвото.

Механизмот е јавно достапен, разбирлив и бесплатен за користење. Друштвото обезбедува доверливост, можност за анонимно поднесување и заштита од одмазда.

Обрасците за поплаки и жалби се достапни преку сите канали, на разбирливи јазици и во едноставна форма.

Сите поплаки и жалби се евидентираат во Регистарот на поплаки и жалби. Усно поднесените поплаки се потребно е да се формализираат, по што започнува постапката.

Друштвото обезбедува поддршка за лица кои имаат потешкотии при поднесување (на пример: неписменост, попреченост, јазични бариери или ограничен пристап до комуникациски средства). Во оправдани случаи, поплака или жалба може да се поднесе и во име на засегнато лице.

6.3. Првична проценка

По приемот на поплака или жалба, Друштвото врши првична проценка за да утврди дали истата спаѓа во опсегот на овој механизам.

Проценката се заснова на тоа:

- дали прашањето е поврзано со активностите на Друштвото;
- дали Друштвото има контрола или влијание врз ситуацијата;
- дали постои реална или потенцијална штета или загриженост.

Доколку поплаката или жалбата не спаѓа во опсегот, таа се евидентира со образложение, а подносителот (доколку не е анонимен) се информира и, по потреба, се упатува кон соодветен внатрешен или надворешен канал.

Во случаи на сложени, чувствителни или нејасни поплаки, Друштвото може да спроведе дополнителни консултации со надлежни внатрешни структури пред донесување одлука.

Постапката се спроведува на правичен, непристрасен и доверлив начин, со почитување на правото на подносителот да се обрати до надлежни институции.

6.4. Класификација и проценка на сериозноста

Доколку поплаката или жалбата спаѓа во опсегот на овој механизам, Друштвото врши нејзина класификација и проценка на сериозноста.

Класификација на поплаки и жалби (усогласена со законска рамка на РСМ)

Категорија	Опис
Човекови права и работни односи	Прашања поврзани со почитување на човековите права и правата од работен однос, еднаков третман, недискриминација и достоинство на работното место, согласно важечката законска рамка во РСМ
Животна средина	Влијанија поврзани со загадување, управување со отпад, квалитет на воздух, вода и почва, како и спречување и контрола на загадување, согласно прописите за животна средина
Здравје и безбедност при работа	Прашања поврзани со безбедноста и здравјето на вработените и други лица, согласно прописите за безбедност и здравје при работа
Земјиште, имот и средства за егзистенција	Прашања поврзани со користење, пристап или евентуално нарушување на имотни права и средства за егзистенција, согласно прописите за сопственост и други стварни права

**Локална заедница и
социјални влијанија**

Прашања поврзани со влијанието врз квалитетот на живот, инфраструктурата и благосостојбата на локалната заедница, во согласност со принципите на одржлив развој и јавен интерес

Добавувачи и изведувачи

Прашања поврзани со постапувањето на трети страни ангажирани од Друштвото, во согласност со договорни обврски и применливи прописи

**Етика, интегритет и
усогласеност**

Прашања поврзани со корупција, судир на интереси, злоупотреба на положба и неетичко однесување, согласно важечката законска рамка

**Културно наследство и
локални вредности**

Прашања поврзани со заштита на културни добра и локални вредности, согласно прописите за заштита на културното наследство

**Други релевантни
прашања**

Сите останати поплаки и жалби кои не спаѓаат во наведените категории, а се од значење за засегнатите страни, согласно применливите прописи

Сериозноста на поплаката или жалбата се проценува со цел да се утврди приоритетот на постапување и потребните рокови. При проценката се земаат предвид:

- обемот и природата на настанатата или потенцијалната штета;
- дали влијанието е тековно или еднократно;
- сложеноста на случајот;
- засегнатите страни и нивната ранливост;
- потенцијалните правни, финансиски или репутациски ризици.

Без оглед на првичната проценка, одредени случаи се ескалираат без одлагање до раководството и, по потреба, до релевантни корпоративни структури, особено кога се работи за:

- сериозни или тековни повреди на човековите права;
- значителни правни, финансиски или репутациски ризици;
- чувствителни или сложени случаи (вклучително корупција, вклученост на раководен кадар или влијанија врз ранливи групи, здравје, безбедност или животна средина).

6.5. Регистар на поплаки и жалби

Регистарот на поплаки и жалби претставува централен и безбеден систем за евидентирање, следење и управување со сите поплаки и жалби, од нивниот прием до нивното затворање.

Секоја поплака или жалба се евидентира и се доделува на надлежно лице или

организациска единица, со цел обезбедување навремено и одговорно постапување.

Сериозноста на поплаките и жалбите се класифицира како: ниска, средна, висока или критична. Поплаките и жалбите со средна и висока сериозност се разгледуваат со приоритет, додека во случаи на висока или критична сериозност, лицето одговорно за прием и постапување е должно без одлагање, а најдоцна во рок од 2 часа од евидентирањето, да го извести раководството на Друштвото.

Регистарот се користи за следење, анализа, известување и континуирано подобрување на механизмот за поплаки и жалби.

За водење и ажурирање на Регистарот е надлежно лицето одговорно за прием и постапување по поплаки и жалби, кое обезбедува внесување на релевантни податоци, како што се:

- податоци за подносителот (доколку се достапни);
- локација и датум на настанот;
- организациска единица на која се однесува случајот;
- класификација и сериозност;
- статус на постапката;
- преземени активности и комуникација со подносителот.

Регистарот се води во согласност со прописите за заштита на личните податоци. Пристап до податоците имаат само овластени лица, при што се обезбедува доверливост и, по потреба, анонимност на подносителите. Анонимните поплаки и жалби се прифаќаат и се евидентираат на ист начин како и останатите, при што се означуваат како „анонимни“ и им се доделува единствен идентификациски број.

6.6. Потврда за прием на поплака / жалба

По евидентирањето во Регистарот на поплаки и жалби, Друштвото обезбедува потврда за прием до подносителот.

Потврдата ја доставува лицето одговорно за прием и постапување, најдоцна во рок од 3 работни дена од приемот.

Потврдата содржи:

- потврда дека поплаката или жалбата е примена и евидентирана;
- кратко објаснување на понатамошната постапка;
- информации за очекуваните рокови за постапување;
- единствен референтен број на предметот.

Потврдата се доставува на македонски јазик, како службен јазик во Република Северна Македонија, и во соодветен формат. Референтниот број се користи за следење на предметот и за понатамошна комуникација.

6.7. Истрага и преглед

Целта на истрагата е да се обезбеди објективно и непристрасно утврдување на фактите поврзани со поплаката или жалбата.

Друштвото спроведува истрага навремено и во согласност со сложеноста и сериозноста на случајот. Истрагата ја координира лицето одговорно за прием и постапување, во соработка со надлежните организациски единици.

Во рамки на истрагата, по потреба, се врши:

- прибирање и анализа на релевантни информации и докази;
- утврдување на причините;
- вклучување на засегнати страни;
- теренски проверки.

Лица на кои се однесува поплаката или жалбата, како и лица со личен интерес, не учествуваат во истрагата или одлучувањето. Во такви случаи се определува друго лице или се ангажира независна трета страна.

Врз основа на истрагата, поплаката или жалбата се оценува како:

Основана – кога наводите се потврдени врз основа на факти и докази, при што се утврдува дека постои негативно влијание или повреда, и се преземаат соодветни корективни и/или превентивни мерки;

Делумно основана – кога дел од наводите се потврдени, додека останатиот дел не е потврден, при што се преземаат мерки за потврдените аспекти;

Неоснована – кога наводите не се потврдени врз основа на достапните информации и докази;

Заклучоците се засноваат на објективни, проверливи и релевантни докази, како што се документи, изјави, експертски мислења или теренски наоди.

За сложени или чувствителни случаи, Друштвото може да ангажира независни експерти или посредници.

Наодите од истрагата се документираат во извештај кој ги опфаќа утврдените факти, причините и предложените или преземени мерки.

Доколку Друштвото не е во можност самостојно да ја реши поплаката или жалбата, може да вклучи релевантни надворешни субјекти (на пр. надлежни институции или независни посредници).

Доколку се утврди дека предметот е надвор од надлежност или контрола на Друштвото, подносителот (освен ако е анонимен) се информира и, по потреба, се упатува кон други соодветни механизми.

6.8. Идентификување и развивање опции за решавање и одговор

Врз основа на наодите од истрагата, Друштвото утврдува соодветни мерки за решавање на поплаката или жалбата, во зависност од нејзината природа и сериозност.

Доколку поплаката или жалбата е основана, Друштвото презема мерки за

отстранување на утврдените недостатоци и спречување на нивно повторување. По потреба, во процесот може да се вклучи и подносителот.

Доколку поплаката или жалбата е делумно основана, потврдените елементи се решаваат, а за останатите се обезбедува соодветно образложение.

Доколку поплаката или жалбата е неоснована, Друштвото го документира заклучокот и го информира подносителот (освен ако е анонимен). Во чувствителни или сложени случаи, заклучокот се разгледува од раководството пред негово соопштување.

Во случаи кога доказите не се целосни, но постои индикација за потенцијално влијание, Друштвото може да преземе соодветни мерки на претпазливост.

Мерките за решавање може да вклучуваат:

- корективни и превентивни активности;
- организациски или технички мерки;
- извинување или други нематеријални мерки;
- надомест, каде што е применливо.

Мерките со правен или финансиски ефект се одобруваат од раководството, со вклучување на надлежните функции.

По донесување на одлуката, Друштвото доставува писмено известување до подносителот, кое ги содржи:

- клучните наоди и заклучоци;
- договорените мерки и роковите;
- активности за следење;
- информации за понатамошни опции, доколку подносителот не е задоволен.

Доколку Друштвото не може самостојно да обезбеди решение, може да вклучи надворешни субјекти или релевантни институции.

6.9. Право на надворешно обраќање

Друштвото настојува поплаките и жалбите да бидат решени по мирен пат преку воспоставениот механизам.

Доколку подносителот не е задоволен од исходот, или по сопствен избор, има право во секое време да се обрати до надлежни државни институции или други релевантни надворешни механизми, во согласност со важечките прописи.

Овој механизам претставува интерна постапка на Друштвото и не го ограничува, условува или одложува правото на подносителот да побара заштита или надомест преку судски, административни или други постапки.

Друштвото, по потреба, може да обезбеди информации за достапни надворешни институции или механизми, без да влијае врз правото на подносителот самостојно да избере начин на понатамошно постапување.

6.10 Имплементација и следење на решението

Во случаи кога поплаката или жалбата е утврдена како основана и се дефинирани мерки за решавање, Друштвото обезбедува координација со

надлежните организациски единици со цел навремена, целосна и ефективна имплементација на договорените корективни и превентивни мерки. Имплементацијата на мерките подлежи на одобрување од страна на вишото раководство, вклучително:

- наодите од истрагата;
- предложените мерки за решавање;
- процесот на нивна имплементација.

Друштвото врши континуирано следење на напредокот на имплементацијата и обезбедува соодветно документирање на извршените активности. Сите релевантни податоци, вклучително и доказите за имплементација (пр. писмени записи, фотографии или други релевантни материјали), се евидентираат во Регистарот на поплаки и жалби.

Каде што е применливо, подносителот се информира за напредокот на имплементацијата и може да биде вклучен во потврдување на ефективноста на преземените мерки.

Во случаи што вклучуваат значајни влијанија врз заедницата или потенцијално влијание врз човековите права, Друштвото може да ангажира независни трети страни или релевантни експертски тела со цел обезбедување дополнително следење и верификација на имплементацијата.

По потврдување на целосната имплементација и ефективноста на мерките, предметот се затвора во согласност со утврдената постапка.

6.11 Затворање на жалбата

Поплаката или жалбата се смета за затворена по спроведување и верификација на сите договорени мерки за решавање, во согласност со утврдената постапка. Друштвото обезбедува ажурирање на сите релевантни податоци во Регистарот на поплаки и жалби, вклучително:

- статус на предметот;
- донесеното решение;
- преземените активности;
- резултатите од имплементацијата;
- активности за следење;
- временската рамка.

Каде што е применливо и разумно возможно, подносителот се известува за исходот од постапката и му се овозможува да даде повратна информација.

Затворањето на предметот се врши по потврда дека:

- договорените мерки се целосно имплементирани;
- нивната ефективност е проверена;
- постапката е спроведена во согласност со овој Правилник.

Конечниот запис за предметот содржи соодветна документација, вклучително:

- наодите од истрагата;
- преземените корективни и превентивни мерки;
- релевантната комуникација;
- внатрешните одобрувања, каде што е применливо.

Доколку подносителот не е задоволен од исходот, истиот се упатува на можноста за обраќање до надлежни надворешни институции, во согласност со дел 6.9.

6.12 Известување

Друштвото обезбедува редовно, точно и навремено известување за поплаките и жалбите, во согласност со утврдените процедури за известување за одржливост и внатрешно управување.

Известувањето го подготвува надлежната организациска единица за одржливост и, каде што е применливо, се доставува до вишото раководство и групациските структури.

Извештајот за поплаки и жалби содржи најмалку:

- вкупен број на примени поплаки и жалби во извештајниот период, класифицирани по вид, сериозност и засегнати страни;
- број и процент на решени поплаки и жалби;
- преземени корективни и превентивни мерки;
- процент на потврдени поплаки и жалби во рок од 3 работни дена;
- просечно време на постапување и одговор;
- број на поднесени обжалувања;
- број на случаи со наводи за одмазда.

Податоците од Регистарот на поплаки и жалби се анализираат на континуирана основа со цел идентификување на трендови, повторливи проблеми и основни причини што може да укажуваат на системски ризици.

Каде што е применливо, во анализата се вклучуваат и повратни информации од засегнатите страни, прибрани преку соодветни механизми (пр. анкети, интервјуа, фокус групи или други алатки).

Резултатите и научените лекции се разгледуваат најмалку еднаш годишно од страна на раководството, со цел оценка на ефикасноста на механизмот и дефинирање на мерки за негово унапредување.

Агрегираните податоци, трендови и преземените мерки се вклучуваат во извештаите за одржливост или други релевантни јавни објави, со цел обезбедување транспарентност и отчетност кон засегнатите страни.

7 | Преглед и ажурирање на механизмот за жалби

Механизмот за поплаки и жалби редовно се прегледува од страна на Комитетот за одржлив развој, со цел да се утврди дали функционира ефикасно и дали има потреба од негово подобрување.

При прегледот се земаат предвид:

- податоците од Регистарот на поплаки и жалби;
- искуството од досегашното постапување по поплаки и жалби;
- повратните информации од засегнатите страни;
- промени во законите и прописите;
- организациски промени и потреби;
- промени во ризиците поврзани со работењето;
- иницијативи од раководството или одговорното лице за процесот.

Друштвото континуирано го следи функционирањето на механизмот, со цел негово подобрување и усогласување со законските барања и принципите за почитување на човековите права.

Сите потребни измени и дополнувања на оваа постапка се прават навремено, во согласност со настанатите промени и утврдените потреби.

8 | Улоги и одговорности

Друштвото воспоставува и одржува механизам за поплаки и жалби, прилагоден на неговото работење, големина и организациски контекст, со цел обезбедување ефикасно, навремено и непристрасно постапување по сите примени поплаки и жалби.

За таа цел, Друштвото воспоставува соодветна организациска структура, која обезбедува јасна распределба на улоги и одговорности, вклучително лице одговорно за прием и постапување по поплаки и жалби, раководство, релевантни организациски единици и Комитет за одржлив развој.

Оваа структура има за цел да обезбеди:

- достапност и транспарентност на механизмот;
- навремено и ефективно постапување;
- непристрасност и избегнување на конфликт на интерес;
- координирано спроведување на мерките за решавање;
- усогласеност со важечките прописи и принципите за почитување на

човековите права.

Со цел обезбедување на ефективно функционирање на механизмот, се утврдуваат следните улоги и одговорности:

Улога

Одговорности

Лице одговорно за прием и постапување по поплаки и жалби

- прием и евидентирање на поплаки и жалби; • информирање на засегнатите страни за каналите за поднесување; • водење и ажурирање на Регистарот на поплаки и жалби; • класификација и иницијална проценка; • координација на истраги со надлежните служби; • следење на имплементацијата на мерките; • комуникација со подносителите; • подготовка на извештаи.

Раководство на Друштвото

- обезбедување услови и ресурси за функционирање на механизмот; • одобрување на мерки за решавање, особено во случаи со повисок ризик; • донесување одлуки за чувствителни и сложени случаи; • следење на ефективностa на механизмот.

Комитет за одржлив развој

- надзор над спроведувањето на механизмот; • периодичен преглед и предлагање подобрувања; • анализа на трендови, повторливи проблеми и причини; • разгледување на сложени или чувствителни случаи; • обезбедување транспарентност, непристрасност и усогласеност со ESG принципи.

Раководители на служби

- постапување по поплаки во рамки на нивната надлежност; • учество во истраги и обезбедување релевантни информации; • спроведување на договорените корективни и превентивни мерки; • интегрирање на мерките во работењето на службата; • доставување повратни информации за статусот и резултатите.

Служба за правни прашања / усогласеност

- обезбедување правна поддршка; • оценка на усогласеност со законски барања; • учество во сложени или ризични случаи; • советување при мерки со правни или финансиски импликации.

9 | Дефиниции

Термин	Дефиниција
Подносител на жалба	Лице или група (засегната страна) што поднесува поплака или жалба до Друштвото.
Раководство на Друштвото	Изразено незадоволство или загриженост поврзана со активностите на Друштвото, кое лицето или групата смета дека има негативно влијание врз нивните права, интереси или благосостојба.
Комитет за одржлив развој	Поплака или жалба поднесена без откривање на идентитетот на подносителот. За да може да се разгледа, треба да содржи доволно информации за предметот. Анонимноста може да го отежни процесот на истрага и комуникација.
Раководители на служби	Поднесување при кое идентитетот на подносителот се чува како доверлив и не се открива без негова согласност, освен кога тоа е неопходно поради законски или постапковни причини.
Служба за правни прашања / усогласеност	Лица или групи кои се или можат да бидат директно или индиректно засегнати од активностите на Друштвото, или кои можат да влијаат врз неговото работење. Ова вклучува, меѓу другото: вработени, изведувачи, локални заедници, добавувачи, институции и организации.

9.1. Категоризација на жалби

Категорија	Тип на поплака / жалба	Примери
1. Заедница и животна средина	Влијанија врз животната средина	Прекумерна прашина, загадување на вода, уништување на живеалишта
	Прекршувања на права на земјиште	Неовластено користење на земјиште, несоодветна компензација
	Влијанија врз егзистенцијата	Ограничен пристап до ресурси, нарушување на локални активности

	Влијанија врз културно наследство	Оштетување на културни/религиозни објекти
	Здравје и безбедност на заедницата	Изложеност на ризици, несоодветни мерки
	Консултации со заедницата	Недоволно информирање, исклучување на групи
	Преселување и компензација	Лоши услови, несоодветен надомест
	Влијанија врз ранливи групи	Негативно влијание врз жени, постари лица
2. Управување и транспарентност	Несоодветен механизам за жалби	Недостапен или неефикасен процес
	Недостаток на транспарентност	Необјавување информации, слаб надзор
	Неправедни деловни практики	Нетранспарентни набавки или вработување
3. Етика и усогласеност (Кодекс на однесување)	Корупција	Поткуп, злоупотреба на средства
	Конфликт на интереси	Скриени деловни врски
	Измама и лажно претставување	Фалсификување податоци
	Непотизам и фаворизирање	Одлуки врз основа на лични врски
	Прекршување на доверливост	Откривање чувствителни податоци
	Поткуп во набавки/HR	Лични придобивки за одлуки

**4. Човекови права
и општествени
прашања**

Злоупотреби на човекови
права

Принудна работа, детски
труд

Одмазда против
пријавувачи

Притисок или казнување по
пријава

**5. Вработени и
работни односи**

Дискриминација

Неправеден третман по пол,
возраст

Малтретирање и
вознемирување

Вербално, физичко или
сексуално

Неправедно отпуштање

Без постапка или како
одмазда

Плати и работно време

Неплатена работа,
прекувремени часови

Бенефиции и
компензација

Недоволни права или
осигурување

Безбедност при работа

Недостаток на ЛЗО,
небезбедни услови

Работни услови и
благосостојба

Лоша храна, сместување,
услови

Баланс работа-живот

Прекумерна работа, нема
флексибилност

Кариерен развој

Недостаток на обука и
унапредување

9.2. Додаток бр. 1 Формулар за поднесување поплака / жалба

Формулар за поднесување поплака / жалба	
Податоци за подносителот (опционално)	
Име и презиме	
Телефон за контакт	
Е-пошта / адреса	
Дали сакате да останете анонимни?	☐ Да ☐ Не
Податоци за поплаката / жалбата	
Наслов (краток опис на проблемот)	
Детален опис на настанот (што се случило, како и зошто)	
Локација (точно место)	
Датум и време на настанот	
Дали проблемот е тековен?	☐ Да ☐ Не
Кого/што го засега (луѓе, имот, животна средина)	
Дали има ризик по здравје/безбедност?	☐ Да ☐ Не
Дали претходно сте пријавиле?	☐ Да ☐ Не (ако да – кога?)
Докази и сведоци (доколку има)	
Дали постојат докази?	☐ Да ☐ Не
Вид на доказ	☐ фотографии ☐ документи ☐ друго
Име и презиме на сведок	
Контакт на сведок	
Потврда (опционално)	
Потпис на подносителот	
Датум	
Службен дел (интерно пополнување)	
Примил (име и функција)	
Начин на прием	☐ лично ☐ телефон ☐ е-пошта ☐ кутија ☐ друго
Датум и место на прием	
Референтен број на предмет	

9.3. Додаток бр. 2 Потврда за прием на поплака / жалба

ПОДАТОК	ОПИС / ПОПОЛНУВАЊЕ
Референтен број на жалбата	
Датум на прием	
Локација на прием	
Начин на поднесување (на рака / е-пошта / кутија)	
Име на подносител на жалба (опционално)	
Контакт адреса / е-пошта (опционално)	
Град / Село (опционално)	
Телефонски број (опционално)	
Краток опис / наслов на жалбата	
Име и презиме на вработен кој ја примил жалбата	
Потпис на вработениот во ДПТУ Бучим ДООЕЛ	
Датум на издавање на потврдата	

*Овој образец претставува потврда за прием на вашата жалба. Друштвото се обврзува да ве извести за статусот на постапката во рок од петнаесет (15) дена од датумот на регистрација на жалбата.

9.4. Додаток бр. 3 за Известување за исход од постапка по жалба

Категорија	Податок	Информација/Пополнување
ОПШТИ ПОДАТОЦИ	Референтен број на жалбата	
	Краток наслов/опис на жалбата	
	Датум на прием	
	Локација на прием	
	Име на подносител (опционално)	
	Контакт (адреса/е-пошта) (опционално)	
	Град/заедница (опционално)	
	Телефон (опционално)	
ИСХОД ОД ПОСТАПКАТА ПО ЖАЛБА	Статус на жалбата	☐ Основана ☐ Делумно основана ☐ Неоснована
	Датум на завршување	
ИНФОРМИРАЊЕ	Начин на известување	☐ На рака ☐ Е-пошта ☐ Телефон
	Датум на известување	
ПОТВРДА ДРУШТВО	Име и презиме на одговорно лице	
	Потпис	
	Датум	
ПОТВРДА ПОДНОСИТЕЛ (доколку е применливо)	Име и презиме	
	Потпис	
	Датум	
ИЗЈАВА НА ПОДНОСИТЕЛ	Потврдувам дека сум информација за исходот	☐

9.5. Додаток бр. 2 Потврда за прием на поплака / жалба

Категорија/ Индикатор	Подкатегија / Опис	Вкупно	Решени	Нерешени	% Вредност /
ВКУПЕН БРОЈ НА ЖАЛБИ	Сите жалби	60	42	18	100%
ПО ВИД	Животна средина	12	8	4	20%
	Заедница	10	7	3	17%
	Здравје и безбедност	8	6	2	13%
	Управување и транспарентност	6	4	2	10%
	Етика и усогласеност	9	7	2	15%
	Вработени и работни односи	15	10	5	25%

10. Историја на промени

Дата	Верзија	Опис на промена
18.05.2026	1.0	Креирање

ПТУ Бучим ДООЕЛ Радовиш

Адреса

Маршал Тито бб

2420 Радовиш

Република Северна Македонија

+389 (032) 637 004

contact@bucim.mk

ПОЛИТИКА ЗА УПРАВУВАЊЕ СО МЕХАНИЗМ ЗА ПОПЛАКИ И ЖАЛБИ

Идентификационен број ПОЛ.000.027
Во сила од 18.05.2026