

	POSTUPAK UPRAVLJANJA PRITUŽBAMA	DP SMETA
		revizija: 1
		Datum: 01.09.2025.

1. Svrha i cilj postupka

Svrha ovog postupka je osigurati transparentan, učinkovit, pouzdan i siguran sustav zaprimanja i rješavanja pritužbi koje mogu podnijeti:

- radnici (uključujući strane radnike – migrante)
- kandidati za posao
- klijenti i poslovni partneri
- regrutacijski partneri
- lokalna zajednica
- bilo koja druga zainteresirana strana

Cilj postupka je osigurati:

- pravovremeno rješavanje problema
- sprječavanje ponavljanja nepravilnosti
- poboljšanje kvalitete naših usluga
- zaštita radničkih prava i ljudskog dostojanstva
- jačanje povjerenja i odgovornosti u poslovanju
- usklađenost sa SMETA 4-pillar standardima

Svim radnicima i kandidatima pri zapošljavanju dostavljaju se dostupni kanali za komunikaciju i podnošenje pritužbi, na jeziku koji razumiju.

2. Načela sustava pritužbi

PINOY 385 d.o.o. postupa po sljedećim načelima:

- Nulta tolerancija na odmazdu

Nitko ne smije trpjeti posljedice zbog podnošenja pritužbi.

- Anonimnost

Pritužbe se mogu podnijeti anonimno, bez navođenja identiteta.

- Neovisnost

Pritužbe se rješavaju objektivno i bez sukoba interesa.

	POSTUPAK UPRAVLJANJA PRITUŽBAMA	DP SMETA
		revizija: 1
		Datum: 01.09.2025.

- Povjerljivost

Svi podaci i detalji čuvaju se kao strogo povjerljivi.

- Pravednost i nepristranost

Sve uključene strane imaju pravo na pošten postupak.

- Dostupnost

Sustav je dostupan svima, bez naknade.

- Transparentnost

Svaka pritužba se dokumentira, obrađuje i zatvara uz pisanu povratnu informaciju.

3. Tko može podnijeti pritužbu?

- Zaposlenici PINOY 385 d.o.o.
- Ustupljeni radnici (domaći i strani)
- Radnici migranti prije i nakon dolaska u Republiku Hrvatsku
- Kandidati u procesu selekcije i regrutacije
- Klijenti i korisnici naših usluga
- Partnerske recruitment agencije
- Dobavljači
- Zajednica i građani
- Obitelji radnika

Pritužbe se mogu odnositi na:

- radna prava i uvjete rada
- etičko / nepravedno postupanje
- diskriminaciju ili uznemiravanje
- zadržavanje dokumenata
- neetičko ponašanje partnera
- sigurnost i zaštitu na radu

	POSTUPAK UPRAVLJANJA PRITUŽBAMA	DP SMETA
		revizija: 1
		Datum: 01.09.2025.

- ponašanje zaposlenika
- okolišna pitanja
- poslovnu etiku (korupcija, sukobi interesa)

4. Dostupni kanali za podnošenje pritužbi

Filipinski radnici mogu podnijeti pritužbu putem e-maila: support@pinoy385.hr.

Interni zaposlenici Agencije, kao i domaći ustupljeni radnici mogu podnijeti pritužbu putem e-maila info@pinoy385.hr.

Ovlaštenik za zaštitu dostojanstva radnika imenovana od strane PINOY 385 d.o.o. je Marina Vlahović Karajić.

5. Postupak rješavanja pritužbi

5.1. Zaprimanje i registracija pritužbe

- Pritužba se zaprima putem bilo kojeg dostupnog kanala.
- Evidentira se u centralizirani registar pritužbi.
- Dodjeljuje se jedinstveni identifikacijski broj slučaja.
- Potvrda primitka šalje se podnositelju u roku od 48 sati (ako kontakt postoji).

5.2. Procjena ozbiljnosti slučaja

Pritužbe se razvrstavaju u tri razine:

- Niska razina (Level 1) – administrativna pitanja, manje nesporazumi
- Srednja razina (Level 2) – kršenja procedura, loša komunikacija, neprofesionalno ponašanje
- Visoka razina (Level 3) – prijetnje, prisila, diskriminacija, kršenje radnih prava, sigurnosti ili modernog ropstva

Procjena se obavlja u roku od 5 radnih dana.

5.3. Istraga i analiza

Ako je potrebno, provodi se istraga koja može uključivati:

- razgovore s uključenim stranama
- pregled dokumentacije
- posjet klijentu / lokaciji rada

	POSTUPAK UPRAVLJANJA PRITUŽBAMA	DP SMETA
		revizija: 1
		Datum: 01.09.2025.

- suradnju s partnerskim regruterskim agencijama
- dodatne provjere

Cilj je prikupljanje činjenica za donošenje objektivne odluke.

5.4. Donošenje odluke

Nakon provedene istrage:

- donosi se odluka o utemeljenosti pritužbe
- određuju se korektivne i preventivne mjere
- uključuju se partneri ili institucije ako je potrebno
- sve se dokumentira u registru slučaja

Standardni rok rješavanja: 30 dana, osim u slučaju složenih istraga.

5.5. Povratna informacija podnositelju

- podnositelj dobiva zaključak slučaja (osim kod anonimnih pritužbi)
- navodi se rezultat istrage i poduzete radnje
- podnositelj može tražiti dodatno pojašnjenje
- slučaj se zatvara tek nakon potvrde o primitku informacije

5.6. Evidentiranje i arhiviranje

- svi slučajevi čuvaju se najmanje 5 godina
- arhiva je zaštićena i dostupna samo ovlaštenim osobama
- vodi se statistika za SMETA i interne analize

5.7. Praćenje i ponovna provjera

Ako je potrebno, provodi se:

- kontrola provedbe korektivnih mjera
- praćenje ponašanja partnera nakon povrede
- dodatni razgovori s radnicima
- analiza ponavljanja sličnih problema

6. Zaštita podnositelja pritužbe

PINOY 385 osigurava:

	POSTUPAK UPRAVLJANJA PRITUŽBAMA	DP SMETA
		revizija: 1
		Datum: 01.09.2025.

Strogu zabranu odmazde

Nitko ne smije biti kažnjen, degradiran, otpušten ili zastrašivan zato što je prijavio problem.

Pravo na anonimnost

Podnositelj može sakriti identitet u bilo kojem trenutku.

Potpunu povjerljivost

Podaci se štite u skladu s GDPR-om; dostupni su isključivo ovlaštenim osobama.

Pravedan tretman

Sve strane tretiraju se jednako i profesionalno.

7. Objavljivanje procedure

Ova procedura javno je dostupna na www.pino385.hr i dio je:

- onboarding procesa i treninga zaposlenika
- komunikacije s partnerskim recruitment agencijama
- SMETA audita

8. Odgovornost i nadzor

Za provedbu postupka odgovorni su:

- Ovlaštenik za zaštitu dostojanstva radnika
- Direktor PINOY 385 d.o.o.
- Odgovorne osobe u Hrvatskoj i zemlji podrijetla radnika

Uprava provodi godišnji pregled učinkovitosti sustava pritužbi.