

Naziv dokumenta: Mehanizam za pritužbe zainteresovanih strana

Dokument broj: ZRR-SGM-

Projekat: Rogozna

Vlasnik dokumenta: Menadžer za odnose sa zajednicom, Zlatna Reka Resources d.o.o.

Poverljivost: Za internu upotrebu - kontrolisani dokument

Verzija br.	Datum izdavanja	Pripremljen od strane	Pregledan od strane	Odobren od strane	Opis promene
1.0	24 Aug 2025	Ben Pearson ECS Menadžer	Sarai Tautari Menadžer za odnose sa zajednicom	Sarai Tautari Menadžer za odnose sa zajednicom	Inicijalno izdanje

Svrha i obim

Zlatna Reka Resursi d.o.o. je posvećena obezbeđivanju pristupačnog, transparentnog i kulturno prikladnog mehanizma za žalbe za sve zainteresovane strane, uključujući zaposlene, izvođače radova, dobavljače, članove zajednice i druge pogođene strane. Ovaj mehanizam podržava Politiku ljudskih prava kompanije, Politiku odnosa sa zajednicom prema autohtonim narodima, Kodeks ponašanja i Politiku zaštite životne sredine.

Vodeći principi

Mehanizam je zasnovan na najboljoj međunarodnoj praksi (IFC PS1, ICMM, Vodeći principi UN o poslovanju i ljudskim pravima) i bicne:

- Legitiman: regulisan od strane Strickland Metals (Zlata Reka Resources) sa jasnim odgovornostima.
- Pristupačan: više bezbednih kanala, besplatno, podrška na lokalnim jezicima.
- Predvidljiv: jasna procedura sa vremenskim rokovima.
- Pravičan - pravedan proces, podrška za ranjive grupe.
- Transparentan: redovna ažuriranja za podnosiocce žalbi.
- Kompatibilan sa pravima: usklađen sa [okvirom politike](#) Strickland Metals-a, uključujući Politiku ljudskih prava i Politiku dobavljača.
- Zaštićen: podnosioci žalbi zaštićeni od odmazde.
- Kontinuirano učenje: analiza žalbi radi poboljšanja učinka.

Pristupne tačke

Zainteresovane strane mogu uložiti pritužbe putem:

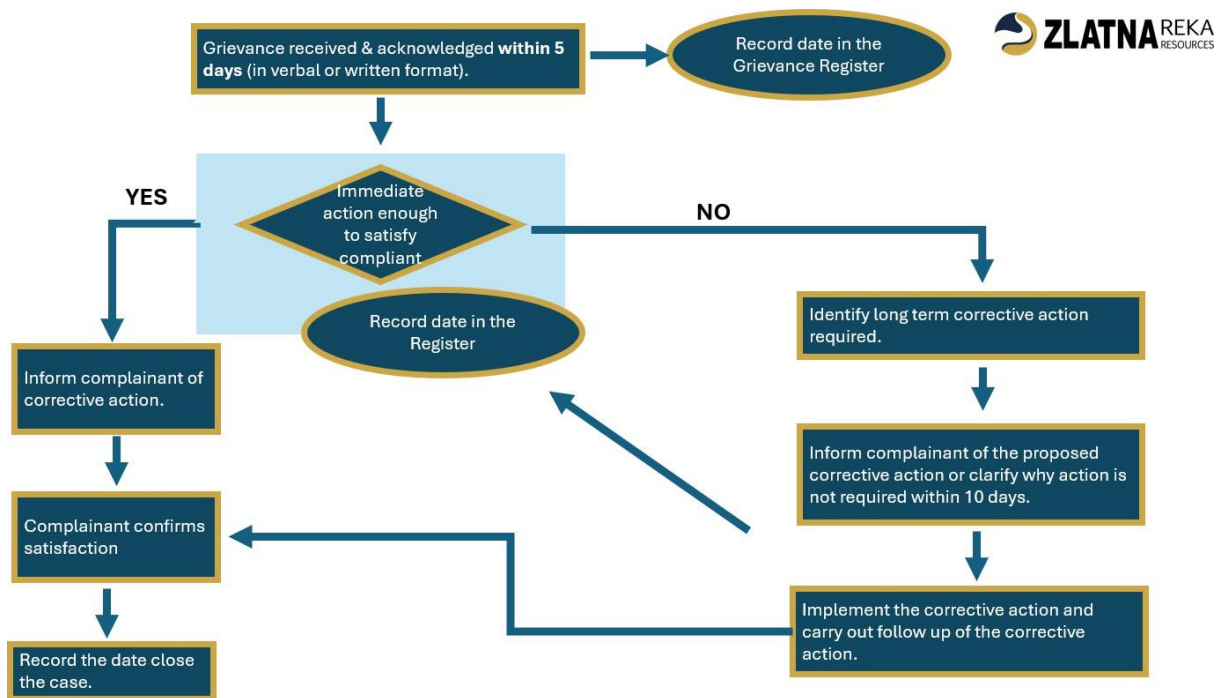
- Kancelarije u lokalnoj zajednici (Novi Pazar), korporativnog ili regionalnog sedišta (Beograd i Raška).
- Tima za odnose sa zajednicom ili službenike na terenu (uključujući geologe, terenske tehničare, itd.)
- Namenske mejl adrese: info@zlatnareka.com
- Poštanske adrese: Bulevar Kralja Aleksandra 24, 11167 Beograd, Srbija
- Stallno dežurnu telefonsku liniju: 066 8120 875

Koraci u procesu i vremenske odrednice

- **Prijem i potvrda** - u okviru pet radnih dana.
- **Procena i dodeljivanje** - u okviru 10 radnih dana, Viši službenik za odnose sa zajednicom dodeljuje odgovornost (uz podizanje na nivo Menadžera za odnose sa zajednicom tamo

gde je relevantno).

- **Predlog rešenja** - u okviru 30 radnih dana, predloženo rešenje se deli sa pritužiocem.
- **Povratna informacija nakon primene** - Akcije su preduzete; Pritužilac potvrđuje zadovoljstvo.
- **Žalba** - Ukoliko pritužba nije rešena, podiže se na nivo Menadžera za državu / nezavisnu medijaciju.
- Zabeležba o zaključenju - Rešenje zabeleženo u registru žalbi.



Posebne odredbe

- Anonimne žalbe će se prihvatati putem svih kanala za podnošenje pritužbi. Podnosioci žalbi mogu odlučiti da ne otkriju svoje ime ili kontakt podatke. Anonimne prijave mogu se podneti putem:
 - Kutije za pritužbe u kancelariji za zajednicu u Novom Pazaru.
 - Poštom, bez povratne adrese.
 - Telefonske linije za prijavu, bez identifikacije pozivaoca.
 - Putem internet obrasca ili elektronske pošte, uz izbor opcije „anonimno“ kao načina identifikacije.
- Sve anonimne žalbe biće evidentirane, procenjene i rešavane na isti način kao i identifikovane žalbe. U slučajevima kada nije moguće dostaviti odgovor podnosiocu žalbe, preduzete mere i doneta rešenja biće interno zabeleženi u Registru žalbi.

- Garantuje se zaštita od odmazde (u skladu sa Politikom ljudskih prava kompanije Strickland/ZRR).
- Osetljiva pitanja (npr. korupcija, diskriminacija, bezbednosni rizici) mogu se uputiti direktno generalnom direktoru ili Upravnom odboru..

Uloge i odgovornosti

- Službenici za odnose sa zajednicom i terensko osoblje: svakodnevno upravljanje.
- Viši službenik za odnose sa zajednicom / menadžer za odnose sa zajednicom: prijem i praćenje slučajeva na terenu.
- Menadžer za odnose sa zajednicom / menadžer za zaštitu životne sredine i izdavanje dozvola: nadzor i integracija sa Sistemom upravljanja zaštitom životne sredine i društvenim pitanjima (ESMS).
- Menadžer za zemlju: eskalaciona tačka za nerešene slučajeve.
- Revizorski i odbor za rizike Upravnog odbora: godišnji nadzor i analiza trendova

Praćenje, izveštavanje i učenje

- Registar žalbi vodi Tim za odnose sa zajednicom kompanije Zlatna Reka i ažurira se na mesečnom nivou.
- Kvartalno izveštavanje menadžmentu i godišnje objavljivanje u ESG/godišnjim izveštajima.
- Naučene lekcije integrišu se u okvire upravljanja rizicima i ulaganja u zajednicu.

Komunikacija i obuka

- Mehanizam se objašnjava zajednicama putem sastanaka, plakata i radio-obaveštenja.
- Svi zaposleni, podizvođači i dobavljači prolaze obuku, u skladu sa očekivanjima definisanim Politikom za dobavljače.