




| | | | |
|---|---|---|----------------------|
|  | Org. Jedinica: Nelt Group – Interna kontrola i revizija | Šifra dokumenta: NGR-PR-040 | Verzija: 1 |
| | Naziv dokumenta: Prijava, obrada i izveštavanje o potencijalnim nepravilnostima u Nelt Grupi | Datum važnosti dokumenta: 03.11.2023. | |

ISTORIJA REVIZIJE

| Verzija | Opis promena | Autor | Odobrio | Verifikovao | Datum |
|---------|--------------|--------------|------------|--|-------------|
| 1 | Nov dokument | M.B.Đorđević | M.Zobenica |  Recoverable Signature  X Jelena Filipovic Quality Manager at Nelt Group Signed by: filipovic.j@nelt.com | 01.11.2023. |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

| Šifra dokumenta | Naziv dokumenta |
|--------------------|--|
| / | Etički kodeks i Pravilnik o ponašanju |
| / | Pravilnik o radu |
| NGR-PO- 006 | Politika zaštite od korupcije i prevara |
| / | Odluka o određivanju lica ovlašćenog za prijem informacija i vođenje postupka u vezi sa uzbunjivačem |
| / | Odluka o sprečavanju zlostavljanja na radu |
| / | Pravilnik o rukovanju poverljivim informacijama LSP klijenata |
| / | Odluka o formiranju tima za prijavu potencijalnih prevara i neregularnosti |

| | | | |
|---|-----------------------------------|-----------------------|----------------------|
| Naziv dokumenta : Prijava, obrada i izveštavanje o potencijalnim nepravilnostima u Nelt Grupi | Šifra dok. : NGR-PR-040 | Verzija : 1 | Strana 2 of 5 |
|---|-----------------------------------|-----------------------|----------------------|

1. Cilj i primena

Cilj ovog dokumenta je da definiše delokrug rada članova tima "Voice" koji je zadužen za prikupljanje prijave, obradu i izveštavanje o potencijalnim nepravilnostima u Nelt Grupi. Prijave mogu biti od zaposlenih i od lica van organizacije.

2. Odgovornosti

Tim „Voice“ je odgovoran za analizu prijava svih potencijalnih oblika pronevera ili upozorenja na: nepravilnosti, pronevere, otuđenja imovine kompanije, prevare, kršenja propisa, diskriminaciju i druge oblike štetnih ponašanja (u daljem tekstu **nepravilnosti**) koje mogu naneti štetu u/ili prema kompaniji i/ili zaposlenima Nelt Grupe ili trećim licima.

3. Definicije i skraćenice

Tim "Voice" je specijalizovani tim odgovoran za prikupljanje i analizu informacija o mogućim nepravilnostima unutar organizacije, kako bi se osigurala transparentnost, istražila validnost prijava i preduzele odgovarajuće korektivne mere radi očuvanja integriteta i zakonitosti rada organizacije.

4. Opis

Tim „Voice“ je jedan od ključnih elemenata u otkrivanju pojava koje mogu imati negativan uticaj na poslovanje, a sve u cilju njihovog sprečavanja i očuvanja integriteta i unapređenju poslovne kulture kompanije.

Transparentan i standardan proces rada Voice tima podstiče i ohrabruje zaposlene u prijavljivanju potencijalnih nepravilnosti, jer su na taj način sigurni da će njihova prijava biti obrađena na pravi način. Osim toga, jasan i standardizovan proces za obradu prijava osigurava doslednost u pristupu i rešavanju različitih vrsta prijava i poboljšava efikasnost u rešavanju problema.

Tim „Voice“ je sastavljen od po jednog zaposlenog iz sektora: bezbednosti, prava, ljudskih resursa i interne kontrole i revizije. Članovi tima se imenuju Odlukom od strane zakonskog zastupnika kompanija unutar Nelt Grupe.

Tim sprovodi svoje aktivnosti u skladu sa definisanim u nastavku dokumenta:

1. **Obuka zaposlenih:** U cilju uspešne primene procesa za podnošenje i obradu prijava, potrebno je:

1.1 sve zaposlene u Nelt Gupi upoznati sa potrebom da se uočene potencijalne nepravilnosti prijave. To se omogućava tako što se svi zaposleni u Nelt Grupi upoznaju se dokumentom "Etički kodeks i Pravilnik o ponašanju" prilikom stupanja u radni odnos i internim sredstvima komunikacije upoznaju o načinu prijava i eventualnim izmenama. Prilikom zasnivanja radnog odnosa, zaposleni svojim potpisom potvrđuju da su upoznati sa sadržinom "Etičkog kodeksa I Pravilnika o ponašanju".

1.2 članove Voice tima obučiti o definisanom načinu rada kako bi se osiguralo da razumeju i znaju kako da ga primene u praksi. Takođe, potrebno je da članovi Voice tima redovno prate i ažuriraju proces kako bi se osigurala njegova efektivnost i efikasnost u skladu sa promenama u poslovanju i okruženju. Članovi tima u slučaju izneme načina rada u okviru ovog procesa dobijaju nove smernice od strane vlasnika procesa, a koje su definisane u ovom dokumentu

| | | | |
|---|-----------------------------------|-----------------------|----------------------|
| Naziv dokumenta : Prijava, obrada i izveštavanje o potencijalnim nepravilnostima u Nelt Grupi | Šifra dok. : NGR-PR-040 | Verzija : 1 | Strana 3 of 5 |
|---|-----------------------------------|-----------------------|----------------------|

2. Prijavljivanje nepravilnosti: Svaki zaposleni u kompanijama Nelt Grupe ima pravo i obavezu da prijavi sumnju u nepravilnosti. Prijave se mogu izvršiti na imejl adresu voice@nelt.com. Prijavljivaču se garantuje anonimnost osim u slučaju da osoba želi da otkrije svoj identitet. Prijave preko zajedničke imejl adrese dolaze do svih članova Voice tima.

Takođe prijave se mogu slati i poštom na adresu Nelt Co doo, Maršala Tita 226b, 11272 Dobanovci, pri čemu treba naglasiti da je pošiljka za VOICE i naglasiti NE OTVARATI. Sa pisarnice koverta se dostavljaju članu voice tima u sektor interne kontrole i revizije koji dalje postupaju prema definisanom načinu rada koji je opisan u ovoj proceduri.

3. Evidentiranje prijava nepravilnosti: Član tima „Voice“ evidentira svaku prijavu u centralni registar, tabela “Evidencija prijava nepravilnosti” koja se nalazi u aplikaciji na Microsoft Teams – Teams – Voice. Pristup evidenciji je omogućen isključivo članovima tima. Mogućnost unosa I evidencije prijava je omogućen svim članovima Voice tima. Evidencija prijava nepravilnosti u sistemu obuhvata sledeće elemente:

3.1 Podaci o prijavi: datum prijave, imejl adresu sa koje je prijava stigla, ukoliko prijava nije anonimna- ime prijavljivača, vrsta nepravilnosti, opis nepravilnosti, identifikacija lokacije, sektora i učesnika u nepravilnosti;

3.2 Određivanje prioriteta za postupanje:

Procena prioriteta za tretiranje nepravilnosti u zavisnosti od značaja i potencijalne štete koju može da nanese kompaniji. Matrica za određivanje prioriteta prilikom reagovanja na prijave potencijalnih nepravilnosti u organizaciji može se koncipirati tako da kombinuje dva ključna faktora: hitnost i značaj (bitnost).

Matrica Prioriteta za reakciju na prijave potencijalne nepravilnosti:

a) Hitno i bitno (visok prioritet): Ovo su situacije koje zahtevaju trenutnu akciju i duboku analizu zbog visokog rizika ili ozbiljnih povreda. Primer: Sumnja na finansijsku malverzaciju koja može ozbiljno narušiti ugled organizacije.

b) Nije hitno, ali je bitno (srednji prioritet): Ovde spadaju situacije koje su važne za organizaciju, ali trenutno ne zahtevaju hitnu reakciju. Potrebno je pažljivo ispitivanje i postupanje u razumnom roku. Primer: Prijava o neetičkom ponašanju zaposlenog koje nije trenutno štetno, ali ima potencijal za ozbiljne probleme ako se ne reši.

c) Hitno, ali nije bitno (manji prioritet): U ovoj kategoriji su situacije koje zahtevaju brzu reakciju, ali nemaju veliki uticaj na organizaciju ili nisu bitne za njen dugoročni cilj. Primer: Hitna tehnička greška koja može poremetiti redovno poslovanje, ali ne predstavlja ozbiljnu pretnju.

d) Nije hitno i nije bitno (niski prioritet): Situacije koje nisu hitne i nemaju veliki značaj mogu se obrađivati sporije ili možda čak i zanemariti, s obzirom na druge prioritetne zadatke. Primer: Manja administrativna nesuglasica koja ne utiče na ključne operacije organizacije.

Ova matrica pomaže da se efikasno rasporede resursi i pažnja prema prijavama potencijalnih nepravilnosti, obezbeđujući da se hitni i bitni slučajevi rešavaju pravovremeno i efikasno, dok se manje važne situacije tretiraju u skladu sa svojim prioritetom.

| | | | |
|---|-----------------------------------|-----------------------|----------------------|
| Naziv dokumenta : Prijava, obrada i izveštavanje o potencijalnim nepravilnostima u Nelt Grupi | Šifra dok. : NGR-PR-040 | Verzija : 1 | Strana 4 of 5 |
|---|-----------------------------------|-----------------------|----------------------|

Vremenski okvir za rešavanje svake prijave je u skladu sa stepenom ozbiljnosti prijave i zavisi od njene složenosti.

4. Timska analiza prijave (shodno potrebi), pokretanje i vođenje istrage:

4.1 Analiza prijave: Nakon zaprimanja, članovi tima „Voice“ u roku od dva radna dana počinju sa analizom informacija iz prijave i utvrđuju validnost i ozbiljnost prijavljene nepravilnosti. Ukoliko postoji sumnja na nepravilnost, koja može naneti štetu kompaniji, zaposlenima ili trećim licima tim „Voice“ pokreće i dalje vodi istragu. Analizi prijave pristupaju članova tima koji su u trenutke prijave raspoloživi i na poslu. U slučaju njihove sprečenosti zbog godišnjeg odmora, službenih putovanja ili bolovanja, analiza će se obaviti odmah po njihovom povratku na posao.

4.2 Pokretanje i vođenje istrage, koraci za rešavanje: utvrđuje se detaljan opis koraka koje treba preduzeti u cilju delovanja na uzrok nastale nepravilnosti, uključujući nadležne osobe, rokove, resurse i slično. Ovo može uključivati prikupljanje i pregled dokumentacije i finansijskih transakcija, koja se odnosi na nepravilnost, uključujući dokaze, izveštaje i slično, razgovore sa zaposlenima, kao i saradnju sa drugim timovima u kompaniji ili eksternim partnerima.

4.3 Završetak istrage, izveštavanje i preduzimanje mera: Nakon završetka istrage, članovi tima „Voice“ pripremaju izveštaj o rezultatima istrage, definišu zaključke i preporuke za preduzimanje mera. Izveštaj se dostavlja CEO Nelt Grupe i izvršnom direktoru interne kontole i revizije. Ukoliko se utvrdi da postoji nepravilnost, koja može naneti štetu kompaniji, zaposlenima ili trećim licima, tim „Voice“ preduzima adekvatne mere u skladu sa pravnim propisima i [Pravilnikom o radu kompanije Nelt](#).

Istovremeno članovi tima predlažu vlasnicima procesa potrebne izmene u procesnim aktivnostima, uvođenje kontrola kako bi se sprečilo ponavljanje.

5. Implementacija preporuka: U slučaju da tim „Voice“ preporuči preduzimanje određenih mera u cilju sprečavanja potencijalne štete, odgovorni menadžment u kompaniji je zadužen da sprovede te preporuke. Implementacija preporuka može uključivati primenu novih politika, procedura i kontrola, promene u procesima i operativnim aktivnostima, kao i otklanjanje nedostataka u postojećim sistemima.

6. Praćenje rezultata: Nakon sprovedene istrage i implementacije preporuka, tim „Voice“ nastavlja sa praćenjem situacije kako bi se osiguralo da su preduzete mere efektivne te da se slične situacije ne ponavljaju u budućnosti. Ukoliko je potrebno, tim „Voice“ u zavisnosti od ozbiljnosti prijavljenih incidenata, njihovog potencijalnog uticaja na organizaciju, učestalost sličnih problema, identifikovane slabosti u postojećim procesima i pravilima, kao i dostupne resurse za implementaciju promena može preporučiti dodatne akcije i mere za dalje poboljšanje sistema kontrole i sprečavanje potencijalne štete. Evidencija o preduzetim aktivnostima vodi se u okviru dokumenta [Evidencija prijava nepravilnosti template](#).

7. Povratna informacija i obaveštenja: Kako bi se osiguralo upravljanje situacijom, tim „Voice“ je odgovoran za pružanje povratnih informacija zaposlenima i menadžmentu o statusu prijave i sprovedenim akcijama. Tim takođe pruža obaveštenja o aktuelnim situacijama i trendovima u vezi sa potencijalnim oblicima nepravilnosti kako bi se unapredila svest i sprečile slične situacije u budućnosti.

8. Administriranje prijave u sistemu:

8.1 Status prijave: u sistemu se evidentira statusa prijave, kao što je „u obradi“, „u analizi“, „u rešavanju“ i „zatvoreno“.

| | | | |
|---|-----------------------------------|-----------------------|----------------------|
| Naziv dokumenta : Prijava, obrada i izveštavanje o potencijalnim nepravilnostima u Nelt Grupi | Šifra dok. : NGR-PR-040 | Verzija : 1 | Strana 5 of 5 |
|---|-----------------------------------|-----------------------|----------------------|

8.2 Arhiviranje: arhiviranje završenih prijava, uključujući podatke o prijavi, korake za rešavanje, analizu i zaključke, mere za sprečavanje ponavljanja i slično.

9. Analiza i zaključci: analiza prikupljenih podataka, identifikacija uzroka nepravilnosti.

10. Predlog mera za sprečavanje ponavljanja: definisanje mera koje treba preduzeti da bi se sprečilo ponavljanje nepravilnosti u budućnosti.

5. Merenja

1. Praćenje po tipu/vrsti prijave potencijalne nepravilnosti
2. Broja dana za odgovor na pristiglu prijavu oslanjajući se na matricu za određivanje prioriteta.
3. Broj rešenih i implementiranih akcionih mera

6. Zapisi

| R. Br. | Naziv zapisa | Šifra formulara/ obrasca | Arhiviranje | | | Odgovoran |
|--------|----------------------------------|--------------------------|----------------------------|-------------|--------|-----------------|
| | | | Mesto | Način | Rok | |
| 1 | Evidekcija prijava nepravilnosti | template | Zajednički disk Voice tima | Elektronski | trajno | Predsednik tima |

7. Prilozi

Nema.