

Procedura rješavanja pritužbi i prigovora

1. OPĆE ODREDBE

Ova Procedura o rješavanju pritužbi i prigovora (dalje u tekstu: Procedura) definira pravila, odgovornosti i način postupanja u vezi s pritužbama i prigovorima koje društvo KAMGRAD d.o.o. (dalje u tekstu: Društvo) zaprimi od strane pripadnika lokalne zajednice, fizičkih ili pravnih osoba, zaposlenika te drugih sudionika u gradnji na gradilištima Društva, a koje su povezane s radovima, ponašanjem ili prisutnošću Društva na određenom lokalitetu.

Društvo u svom poslovanju primjenjuje visoke standarde društveno odgovornog poslovanja te njeguje partnerski odnos s lokalnom zajednicom, investitorima i ostalim dionicima u gradnji.

U tom kontekstu, transparentno, pravovremeno i učinkovito rješavanje pritužbi i prigovora predstavlja važan aspekt održivog poslovanja i odgovornog upravljanja projektima.

2. NAČELA POSTUPANJA

U rješavanju pritužbi i prigovora, Društvo se vodi sljedećim načelima:

- **Pristupačnost** – Pritužbe i prigovori mogu se podnijeti jednostavno i bez troškova za podnositelja;
- **Pravovremenost** – Na svaki prigovor Društvo će se očitovati u roku od 15 dana od dana njegova zaprimanja;
- **Nepristranost i objektivnost** – Prigovori se rješavaju bez diskriminacije ili pristranosti;
- **Povjerljivost** – Identitet podnositelja prigovora tretira se kao povjerljiv podatak, osim ako podnositelj ne odluči drukčije;
- **Učinkovitost** – Pritužbe i prigovori koriste se kao alat za poboljšanje procesa,

Procedure for resolving Complaints and Grievances

1. GENERAL PROVISIONS

This Procedure for Resolving Complaints and Grievances (hereinafter referred to as: the *Procedure*) defines the rules, responsibilities, and methods of handling complaints and grievances received by KAMGRAD d.o.o. (hereinafter referred to as: the *Company*) from members of the local community, natural or legal persons, employees, and other participants involved in construction at the Company's construction sites, which are related to the work, behaviour, or presence of the Company at a specific location.

The Company applies high standards of corporate social responsibility in its operations and fosters a partnership-based relationship with the local community, investors, and other stakeholders involved in construction.

In this context, transparent, timely, and effective resolution of complaints and grievances is a key aspect of sustainable business and responsible project management.

2. PRINCIPLES OF PROCEDURE

In handling complaints and grievances, the Company is guided by the following principles:

- **Accessibility** – Complaints and grievances can be submitted easily and at no cost to the complainant;
- **Timeliness** – The Company will respond to every grievance within 15 days of receipt;
- **Impartiality and Objectivity** – Grievances are resolved without discrimination or bias;
- **Confidentiality** – The identity of the complainant is treated as confidential, unless the complainant decides otherwise;
- **Effectiveness** – Complaints and grievances are used as a tool for process

izgradnju povjerenja i prevenciju budućih problema.

improvement, trust-building, and prevention of future issues.

3. NAČIN PODNOŠENJA PRITUŽBI I PRIGOVORA

3. METHODS FOR SUBMITTING COMPLAINTS AND GRIEVANCES

Pritužbe i prigovori mogu se podnijeti:

Complaints and grievances may be submitted via:

- **Poštom:** na adresu sjedišta Društva (KAMGRAD d.o.o., Josipa Lončara 1H, 10090 Zagreb);
- **Elektroničkom poštom:** na službeni e-mail adresu Društva (kamgrad@kamgrad.hr);
- **Web stranica Društva:** putem Portala za prijave nepravilnosti ili pritužbi (link: <https://www.kamgrad.hr/hr/portal-za-prijave/>);
- **Poštanskog sandučića koji se nalazi na gradilištu:** za sudionike gradnje koji imaju ovlašten pristup gradilištu.

- **Postal delivery:** to the Company's headquarters (KAMGRAD d.o.o., Josipa Lončara 1H, 10090 Zagreb);
- **Email:** to the Company's official email address (kamgrad@kamgrad.hr);
- **Company website:** via the Complaint Reporting Portal (link: <https://www.kamgrad.hr/hr/portal-za-prijave/>);
- **Mailbox located at the construction site:** for construction participants with authorised access to the site.

4. SADRŽAJ PRIGOVORA

4. CONTENT OF THE COMPLAINT

Sve pristigle pritužbe trebaju sadržavati sljedeće podatke:

All submitted complaints should include the following information:

- ime i prezime (ili naziv pravne osobe);
- adresu elektroničke pošte ili poštansku adresu koju podnositelj prigovora želi zaprimiti odgovor;
- sadržaj prigovora (razlog podnošenja prigovora, datum nastanka okolnosti zbog koje se podnosi prigovor, gradilište Društva u odnosu na koje se podnosi prigovor);
- datum prigovora.

- Full name (or legal entity name);
- Email address or postal address where the complainant wishes to receive a response;
- Description of the complaint (reason for the complaint, date of the incident that led to the complaint, construction site involved);
- Date of the complaint.

5. POSTUPAK ZAPRIMANJA I RJEŠAVANJA PRIGOVORA

5. PROCEDURE FOR RECEIVING AND RESOLVING COMPLAINTS

1. Evidentiranje – Svaka pristigla pritužba/prigovor evidentira se u Registar pritužbi i prigovora, zajedno s datumom zaprimanja i osnovnim podacima o podnositelju;
2. Analiza i klasifikacija – Nadležni odjeli Društva (pravni odjel i odjel sigurnosti) pregledavaju sadržaj, procjenjuju ozbiljnost i prioritet rješavanja te se

1. Registration – Each received complaint/grievance is recorded in the Complaints Register, including the date of receipt and basic complainant information;
2. Analysis and Classification – Relevant Company departments (Legal and Safety Departments) review the content, assess the seriousness and urgency, and

interno dogovaraju koji od navedenih odjela dalje postupa po pritužbi;

3. Postupanje po prijavi – Po potrebi se provodi interna provjera na terenu, konzultacije sa zaposlenicima Društva na gradilištu, podizvođačima ili drugim sudionicima za koje se procijeni da je potrebna;
4. Očitovanje i odgovor – Društvo će dostaviti službeni odgovor podnositelju prigovora u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora, u pisanom ili elektroničkom obliku;
5. Evidentiranje danih očitovanja te poduzetih mjera u Registru pritužbi i prigovora.

6. ODGOVORNOSTI

- Pravni odjel i Odjel Sigurnosti Društva – odgovorni za zaprimanje pritužbi te međusobnu koordinaciju, kao i davanja očitovanja na prigovore, odnosno komunikaciju sa zajednicom;
- Voditelj projekta i gradilišta – odgovorni za utvrđivanje činjeničnog stanja na gradilištu u odnosu na podnesene prigovore;
- Uprava Društva – nadzire učinkovitost sustava rješavanja prigovora te osigurava resurse za provedbu mjera.

7. ANONIMNE PRIJAVE

Društvo omogućava i zaprimanje anonimnih pritužbi i prigovora, čime se dodatno potiče otvorenost i sloboda izražavanja zabrinutosti.

Podnositelji mogu, ukoliko to žele, izostaviti osobne podatke, a njihova prijava će svejedno biti razmotrena, pod uvjetom da sadrži dovoljno informacija za razumijevanje i eventualno postupanje po navodima.

Ukoliko se u anonimnoj prijavi ostave podaci za kontakt (npr. e-mail adresa, poštanska adresa), Društvo će, kao i kod redovnih prijava, dostaviti očitovanje u roku od 15 dana od dana zaprimanja.

Anonimne prijave koje ne sadrže kontakt podatke i/ili dovoljan opis situacije bit će

internally agree on which department will handle the complaint;

3. Investigation – If necessary, an internal field investigation is conducted, including consultations with site employees, subcontractors, or other relevant parties;
4. Response – The Company will provide an official written or electronic response to the complainant within 15 days of receiving the complaint;
5. Record Keeping – All responses and actions taken are recorded in the Complaints Register.

6. RESPONSIBILITIES

- Legal and Safety Departments – Responsible for receiving complaints, coordinating between each other, and providing official responses and communication with the community;
- Project and Site Managers – Responsible for establishing the facts on-site related to the submitted complaints;
- Company Management – Oversees the effectiveness of the complaint resolution system and ensures resources are provided for implementation of measures.

7. ANONYMOUS REPORTS

The Company also accepts anonymous complaints and grievances, encouraging openness and freedom to express concerns.

Complainants may choose not to provide personal information, and such reports will still be reviewed, provided they contain enough information to understand and potentially act on the matter.

If contact details are provided (e.g., email or postal address), the Company will issue a response within 15 days of receipt, as with regular complaints.

Anonymous submissions lacking contact details and/or a sufficient description of the

razmotrene u okviru internih analiza, ali Društvo u tom slučaju nije u mogućnosti dostaviti odgovor ili povratnu informaciju podnositelju.

Sve anonimne prijave tretiraju se jednako ozbiljno kao i ostale, uz poštivanje načela nepristranosti, povjerljivosti i profesionalnosti.

situation will be considered in internal analyses, but the Company will not be able to provide a response or feedback to the complainant.

All anonymous reports are treated with the same level of seriousness as others, adhering to the principles of impartiality, confidentiality, and professionalism.

Zagreb, 29.08.2025.

Kamgrad d.o.o. li

Mirjana Igrec, Direktorica / Director