

**Проучване на сътрудничеството в Инициативата за справедлива верига за доставка на хранителни стоки**

*Въведение*

**Уеб базираният подход осигурява конфиденциалност по отношение на отговорите на фирмата. Само проучващата фирма ще има достъп до въпросниците и отговорите на фирмата.  
  
Европейски доклад, основан на натрупани анонимни данни ще бъде споделен с фирмите след като проучването приключи.  
  
Моля, попълнете този въпросник до 30-ти септември 2014 г.  
  
Моля, забележете, че формулирането на въпросите може леко да се различава от това, използвано в Рамката за да се улесни аналитичната работа.  
  
Фразата "The Principles of Good Practice" се отнася за Принципите на добрата практика във вертикалните отношения по веригата за доставка на храни, приети на 29 ноември 2011.**

*Демография на фирмата*

**1. За коя страна участвате в това проучване? [Моля отбележете в квадратчето (възможен е само един отговор)]**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | Австрия | | |  | | --- | | Германия | | |  | | --- | | Холандия | |
| |  | | --- | | Белгия | | |  | | --- | | Гърция | | |  | | --- | | Полша | |
| |  | | --- | | България | | |  | | --- | | Унгария | | |  | | --- | | Португалия | |
| |  | | --- | | Хърватия | | |  | | --- | | Ирландия | | |  | | --- | | Румъния | |
| |  | | --- | | Кипър | | |  | | --- | | Италия | | |  | | --- | | Словакия | |
| |  | | --- | | Чехия | | |  | | --- | | Латвия | | |  | | --- | | Словения | |
| |  | | --- | | Дания | | |  | | --- | | Литва | | |  | | --- | | Испания | |
| |  | | --- | | Естония | | |  | | --- | | Люксембург | | |  | | --- | | Швеция | |
| |  | | --- | | Финландия | | |  | | --- | | Малта | | |  | | --- | | Обединеното кралство | |
| |  | | --- | | Франция | |  |  |

|  |
| --- |
| **2. Какъв е размерът на Вашата фирма във Вашата страна?  служители през 2013 [моля отбележете в квадратчето]** |
| |  | | --- | | по-малко или равно на 250 | | над 250 | |

|  |
| --- |
| **Оборот през 2013 [моля отбележете в квадратчето]** |
| |  | | --- | | по-малко или равно на €50 милиона | | повече от €50 милиона | |

|  |
| --- |
| **Баланс през 2013 [моля отбележете в квадратчето]** |
| |  | | --- | | по-малко или равно на €43 милиона | | повече от €43 милиона | |

|  |
| --- |
| **3. В коя част от веригата за доставка на храни е активна Вашата страна? [Моля, отбележете в квадратчето, възможни са няколко отговора]** |
| |  | | --- | | Земеделие | | Продажба на едро | | Производство | | Продажба на дребно | |

*Уважаване на Ангажиментите на процеса*

**4.a) Осигурено ли е обучение, за да се осигури съответствие с Принципите на добрата практика?  
[Моля, отбележете в квадратчето, възможен е един отговор]**

|  |
| --- |
| да |
| частично |
| не |

|  |
| --- |
| **b) Колко от вашите служители са били обучени? [Моля, попълнете цифра]** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **Служители** |  | |

|  |
| --- |
| **5.Кога се очаква завършването на обучението? [Моля, отбележете в квадратчето, възможен е един отговор]** |
| |  | | --- | | < 3 месеца | | От 3 до 6 месеца | | > 6 месеца | |

**6. Вашата фирма използва ли модула e-learning, предоставен от Групата по управление и разработен от фирмата SAI?  
[Моля, отбележете в квадратчето, възможен е един отговор]**

|  |
| --- |
| да |
| не |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **7. Като използвате скала от 1 до 10, където 1 е ниско, а 10 много високо, моля оценете модула e-learning, предоставен от Групата по управление и разработен от SAI? [По един избор за всеки критерий]** | |

|  |
| --- |
|  |
| |  | | --- | |  | | |
| Ефикасност | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **10** |  | |
| |  | | --- | |  | | |
| Яснота | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **10** |  | |
| |  | | --- | |  | | |
| Полезност | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **10** |  | |

|  |
| --- |
| **8.a) Вашата фирма, информирала ли е партньорите си за ангажимента си в Инициативата? [Моля, отбележете в квадратчето, възможен е един отговор]** |
| |  | | --- | | Да | | Не | |

|  |
| --- |
| **b) Кои от изброените средства сте използвали, за да информирате партньорите си за ангажимента ви в Инициативата? [Моля, отбележете в квадратчето, възможни са няколко отговора]** |
| |  | | --- | | Писмо/имейл | | Уебсайт | | Писмено съобщение в зали за среща | | Писмено съобщение в договори | | Упоменаване в годишен доклад | | Друго | |

|  |
| --- |
| **Ние измерваме ефективността на вариантите за разрешаване на спорове, предлагани от Инициативата за справедлива верига за доставка на хранителни стоки. 9.a) Вашата компания подавала ли е оплаквания срещу търговските си партньори по отношение на предполагаеми нарушения на Принципите на добрата практика, откакто сте се регистрирали?** |
| |  | | --- | | Да | | Не | |

|  |
| --- |
|  |
| **9.b) Колко оплаквания сте подали? [Моля, въведете цифра в квадратчето по-долу]** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **оплаквания** | |

|  |
| --- |
|  |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | |  |  |  | | --- | | **10. При подаването на оплаквания след регистрирането Ви, кои измежду следните Принципи на добрата практика се предполага, че са били нарушени? [Моля, отбележете в квадратчето, възможни са няколко отговора]** | | |  | | --- | | **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ:** Договорните страни винаги трябва да вземат предвид интересите на потребителите и цялостната надеждност на веригата за доставка при техните Междуфирмени (B2B) отношения.. Договорните страни, трябва да осигурят максимална ефикасност и оптимизация на ресурсите при дистрибуцията на ресурси през веригата за доставка. | | **СВОБОДА НА ДОГОВАРЯНЕ:** Договарящите се страни са независими икономически звена, уважаващи взаимно правата си да установят собствена стратегия и политика на управление, включително свободата да се прецени независимо дали да се включи или не в дадено споразумение. | | **ЧЕСТНО ДОГОВАРЯНЕ:** Договарящите се страни трябва да се договарят една с друга отговорно, искрено и с професионално усърдие. | | **ПИСМЕНИ СПОРАЗУМЕНИЯ:** Споразуменията трябва да бъдат писмени, освен ако това не е практично или освен ако устните споразумения са взаимно изгодни и удобни. Трябва да са ясни и прозрачни, да покриват колкото е възможно повече значими и предвидими елементи, включително права и процедури на прекратяване. | | **ПРЕДВИДИМОСТ:** Няма да се предприема едностранна промяна в условията на договора, освен ако тази възможност и обстоятелствата и условията около нея не са били съгласувани предварително. Споразуменията трябва да излагат основните елементи на процеса, за да може всяка една от страните да обсъди с другата всички необходими промени за прилагането на споразумението или наложени от непредвидими обстоятелства, съгласно споразумението. | | **СПАЗВАНЕ:** Споразуменията трябва да се спазват. | | **ИНФОРМАЦИЯ:** При обмен на информация, той ще се провежда при строго спазване на закона за конкуренцията и други приложими закони и страните ще поемат разумна отговорност, за да гарантират, че предоставената информация е вярна и не е подвеждаща. | | **ПОВЕРИТЕЛНОСТ:** Поверителността на информацията трябва да бъде зачитана, освен ако информацията не е станала вече публично достояние или не е била получена по независим начин от получаващата страна по законен и честен път. Конфиденциалната информация ще бъде използвана от получаваща страна за целите, за които е предадена. | | **ОТГОВОРНОСТ ЗА РИСКА:** Всички договорни страни във веригата за доставка трябва да носят своите собствени предприемачески рискове. | | **ОПРАВДАНИ ИЗИСКВАНИЯ:** Никоя от договорните страни няма да използва заплахи, за да получи неоправдано предимство или да пренесе неоправдани разноски. | | | |

|  |
| --- |
| **11.a) Била ли е Вашата фирма изложена на търговски, репресивни мерки след Вашето регистриране от търговски партньор в Инициативата, след като сте активирали един от възможните варианти за разрешаване на спора? [Моля, отбележете в квадратчето, възможен е един отговор]** |
| |  | | --- | | да | | не | |

|  |
| --- |
|  |
| **b) Колко пъти (отнесено към общия брой оплаквания, които сте подали) [Моля, въведете цифра]** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **случаи** | | |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | **12.От общия брой оплаквания, подали от регистрирането Ви колко са били разрешени и колко са били разрешени в рамките на 4 месеца? Моля, да предоставите броя решения за всеки възможен, използван механизъм за разрешаване на спора. Моля, проверете дали предоставената цифра за разрешени спорове отговаря на броя на оплаквания, които сте посочили по-рано:** | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Ако са използвани няколко механизма, моля посочете последния механизъм, който е довел до разрешаване на спора** | | | | | |  | | --- | |  | | | | | |  | **Брой оплаквания, повдигнати от Вашата фирма, които са били разрешени от регистрацията ви** |  | **Брой оплаквания, повдигнати от Вашата фирма, които са били разрешени в рамките на 4 месеца** | | |  | | --- | |  | | | | | | Търговско проследяване (отнасяне на въпроса до по-високо ниво в търговската йерархия на търговския партньор) | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **оплаквания** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **оплаквания** |  | | | |  | | --- | |  | | | | | | Офис за разрешаване на вътрешни спорове на търговския партньор | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **оплаквания** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **оплаквания** |  | | | |  | | --- | |  | | | | | | Посредничество | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **оплаквания** |  | |  |  | | |  | | --- | |  | | | | | | Арбитраж | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **оплаквания** |  | |  |  | | |  | | --- | |  | | | | | | Юридически методи, според местните правила и регламенти | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **оплаквания** |  | |  |  | | |  | | --- | |  | | | | | |  | **0** |  |  |  |  | | --- | | **13.a) Вашата компания получавала ли е оплаквания от търговските си партньори по отношение на предполагаеми нарушения на Принципите на добрата практика, откакто сте се регистрирали?** | | |  | | --- | | Да | | Не | |  |  | | --- | |  | | **13.b) Колко оплаквания сте получили? [Въведете число]** | | |  |  | | --- | --- | |  | **оплаквания** | |   **14. При получаването на оплаквания след регистрирането Ви, кои измежду следните Принципи на добрата практика се предполага, че са били нарушени? [Моля, отбележете в квадратчето, възможни са няколко отговора]**   |  | | --- | | **ПОТРЕБИТЕЛИ:** Договорните страни винаги трябва да вземат предвид интересите на потребителите и цялостната надеждност на веригата за доставка при техните Междуфирмени (B2B) отношения. Договорните страни трябва да осигурят максимална ефикасност и оптимизация на ресурсите при дистрибуцията на ресурси през веригата за доставка. | | **СВОБОДА НА ДОГОВАРЯНЕ:** Договарящите се страни са независими икономически звена, уважаващи взаимно правата си да установят собствена стратегия и политика на управление, включително свободата да се прецени независимо дали да се включи или не в дадено споразумение. | | **ЧЕСТНО ДОГОВАРЯНЕ:** Договарящите се страни трябва да се договарят една с друга отговорно, искрено и с професионално усърдие. | | **ПИСМЕНИ СПОРАЗУМЕНИЯ:** Споразуменията трябва да бъдат писмени, освен ако това не е практично или освен ако устните споразумения са взаимно изгодни и удобни. Трябва да са ясни и прозрачни, да покриват колкото е възможно повече значими и предвидими елементи, включително права и процедури на прекратяване. | | **ПРЕДВИДИМОСТ:** Няма да се предприема едностранна промяна в условията на договора, освен ако тази възможност и обстоятелствата и условията около нея не са били съгласувани предварително. Споразуменията трябва да излагат основните елементи на процеса, за да може всяка една от страните да обсъди с другата, всички необходими промени за прилагането на споразумението или наложени от непредвидими обстоятелства, както е предвидено в споразумението. | | **СПАЗВАНЕ:** Споразуменията трябва да се спазват. | | **ИНФОРМАЦИЯ:** При обмен на информация, той ще се провежда при строго спазване на закона за конкуренцията и други приложими закони и страните ще поемат разумна отговорност, за да гарантират, че предоставената информация е вярна и не е подвеждаща. | | **ПОВЕРИТЕЛНОСТ:** Поверителността на информацията трябва да бъде зачитана, освен ако информацията не е станала вече публично достояние или не е била получена по независим начин от получаващата страна по законен и честен път. Конфиденциалната информация ще бъде използвана от получаваща страна за целите, за които е предадена. | | **ОТГОВОРНОСТ ЗА РИСКА:** Всички договорни страни във веригата за доставка трябва да носят своите собствени предприемачески рискове. | | **ОПРАВДАНИ ИЗИСКВАНИЯ:** Никоя от договорните страни няма да използва заплахи, за да получи неоправдано предимство или да пренесе неоправдани разноски. |  |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | **15.От общия брой оплаквания, получени от регистрирането Ви, колко са били разрешени и колко са били разрешени в рамките на 4 месеца? Моля да предоставите броя решения за всеки възможен, използван механизъм за разрешаване на спора. Моля, проверете дали предоставената цифра за разрешени спорове отговаря на броя на оплаквания, които сте посочили по-рано:** | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Ако са използвани няколко механизма, моля посочете последния механизъм, който е довел до разрешаване на спора** | | | | | |  | | --- | |  | | | | | |  | **Брой на получените от Вашата фирма оплаквания, които са били разрешени от както сте регистрирани** |  | **Брой оплаквания, получени от Вашата фирма, които са били разрешени в рамките на 4 месеца** | | |  | | --- | |  | | | | | | Търговско проследяване (отнасяне на въпроса до по-високо ниво в търговската йерархия на търговския партньор) | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **оплаквания** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **оплаквания** |  | | | |  | | --- | |  | | | | | | Офис за разрешаване на вътрешни спорове на търговския партньор | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **оплаквания** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **оплаквания** |  | | | |  | | --- | |  | | | | | | Посредничество | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **оплаквания** |  | |  |  | | |  | | --- | |  | | | | | | Арбитраж | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **оплаквания** |  | |  |  | | |  | | --- | |  | | | | | | Юридически методи, според местните правила и регламенти | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **оплаквания** |  | |  |  | | |  | | --- | |  | | | | | |  | **0** |  |  |   *Задоволство и ефект върху бизнеса*   |  | | --- | | **16. От регистрацията ви към Инициативата, фирмата Ви усетила ли е подобрение в търговските практики? [Моля, отбележете в квадратчето, възможен е един отговор]** | | |  | | --- | | Да, в голяма степен | | Да, в определена степен | | Не | | |  | |

|  |
| --- |
|  |
| **17. Като използвате скала от 1 до 10, където 1 е ниско, а 10 много високо, моля, посочете общото задоволство на Вашата фирма от Инициативата? [Моля, отбележете в квадратчето, възможен е един отговор]** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **/10** | |

|  |
| --- |
| *Заключение* |
| **Предоставената информация ще остане поверителна. За да помогнем да се осигури правилното управление на проучването и за да се елиминира възможно повторение, Ви благодарим за предоставената по-долу информация.  Име на фирмата (национална оперираща фирма):** |
|  |

|  |
| --- |
| **Държава:** |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | Австрия | | |  | | --- | | Германия | | |  | | --- | | Холандия | | | |  | | --- | | Белгия | | |  | | --- | | Гърция | | |  | | --- | | Полша | | | |  | | --- | | България | | |  | | --- | | Унгария | | |  | | --- | | Португалия | | | |  | | --- | | Хърватия | | |  | | --- | | Ирландия | | |  | | --- | | Румъния | | | |  | | --- | | Кипър | | |  | | --- | | Италия | | |  | | --- | | Словакия | | | |  | | --- | | Чехия | | |  | | --- | | Латвия | | |  | | --- | | Словения | | | |  | | --- | | Дания | | |  | | --- | | Литва | | |  | | --- | | Испания | | | |  | | --- | | Естония | | |  | | --- | | Люксембург | | |  | | --- | | Швеция | | | |  | | --- | | Финландия | | |  | | --- | | Малта | | |  | | --- | | Обединеното кралство | | | |  | | --- | | Франция | |  |  | |

|  |
| --- |
| **Каква е Вашата функция във фирмата?** |
| |  | | --- | | Правна | | Продажби | | Покупки | | Корпоративна | |

**Благодарим Ви за отделеното време и подкрепата при събирането на факти и цифри по отношение на приложението на Инициативата - Заедно за добри търговски практики.  
  
Ако имате някакви въпроси по съдържанието на проучването, моля, пишете ни на**[**jimbert@eurocoop.coop**](mailto:jimbert@eurocoop.coop) **Ако имате технически проблем, моля, свържете се с**[**ariane.valsamis@dedicated.be**](mailto:ariane.valsamis@dedicated.be) **Моля, отбележете квадратчето "Validate"(Валидиране) и след това "Send" (Изпращане)**