

**Anketa o sukladnosti inicijative „The Supply Chain Initiative” (Inicijativa opskrbnog lanca)**

*Uvod*

**Metodologija koja se zasniva na mrežnom radu jamči povjerljivost odgovora poduzeća. Upitniku poduzeća i odgovorima imat će pristup samo istraživačko poduzeće.  
  
Nakon dovršetka ankete, Europsko izvješće na temelju prikupljenih anonimnih podataka bit će podijeljeno s poduzećima.  
  
Ispunite ovaj upitnik do 30. rujna 2014.  
  
Formulacija pitanja može se razlikovati od formulacije upotrijebljene u Okviru radi pojednostavnjivanja analize.  
  
Izraz „The Principles of Good Practice” (Načela dobre prakse) odnosi se na Načela dobre prakse u vertikalnim odnosima u prehrambenom opskrbnom lancu donesena 29. studenog 2011.**

*Demografija poduzeća*

|  |
| --- |
|  |
| **1. Za koju zemlju odgovarate na ovu anketu? [označite polje (samo je jedan odgovor moguć)]** |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | Austrija | | |  | | --- | | Njemačka | | |  | | --- | | Nizozemska | | | |  | | --- | | Belgija | | |  | | --- | | Grčka | | |  | | --- | | Poljska | | | |  | | --- | | Bugarska | | |  | | --- | | Mađarska | | |  | | --- | | Portugal | | | |  | | --- | | Hrvatska | | |  | | --- | | Irska | | |  | | --- | | Rumunjska | | | |  | | --- | | Cipar | | |  | | --- | | Italija | | |  | | --- | | Slovačka | | | |  | | --- | | Češka | | |  | | --- | | Latvija | | |  | | --- | | Slovenija | | | |  | | --- | | Danska | | |  | | --- | | Litva | | |  | | --- | | Španjolska | | | |  | | --- | | Estonija | | |  | | --- | | Luksemburg | | |  | | --- | | Švedska | | | |  | | --- | | Finska | | |  | | --- | | Malta | | |  | | --- | | Ujedinjena Kraljevina | | | |  | | --- | | Francuska | |  |  | |

|  |
| --- |
| **2. Koje je veličine vaše poduzeće u navedenoj zemlji?  zaposlenici u 2013. [označite jedno polje]** |
| |  | | --- | | manje od ili jednako 250 | | više od 250 | |

|  |
| --- |
| **Ukupan prihod u 2013. [označite jedno polje]** |
| |  | | --- | | manje od ili jednako 50 milijuna EUR | | više od 50 milijuna EUR | |

|  |
| --- |
| **Bilanca u 2013. [označite jedno polje]** |
| |  | | --- | | manje od ili jednako 43 milijuna EUR | | više od 43 milijuna EUR | |

|  |
| --- |
| **3. U kojem dijelu prehrambenog opskrbnog lanca sudjeluje vaše poduzeće u navedenoj zemlji? [označite polja, moguće je nekoliko odgovora]** |
| |  | | --- | | Poljoprivreda | | Veleprodaja | | Proizvodnja | | Maloprodaja | |

*Poštovanje obveza postupka*

|  |
| --- |
| **4.a) Je li provedeno osposobljavanje kako bi se osigurala sukladnost s načelima „Principles of Good Practice”? [označite polje, samo je jedan odgovor moguć]** |
| |  | | --- | | da | | djelomično | | ne | |

|  |
| --- |
| **b) Koliko je članova vašeg osoblja osposobljeno? [unesite brojku]** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **članova** |  | |

|  |
| --- |
| **5. Kada je predviđen dovršetak osposobljavanja? [označite polje, samo je jedan odgovor moguć]** |
| |  | | --- | | < tri mjeseca | | od tri do šest mjeseci | | > šest mjeseci | |

|  |
| --- |
| **6. Upotrebljava li vaše poduzeće modul e-učenja koji je omogućila upravljačka skupina i razvio SAI? [označite polje, samo je jedan odgovor moguć]** |
| |  | | --- | | da | | ne | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **7. Na ljestvici od 1 do 10, pri čemu je 1 nisko i 10 vrlo visoko, procijenite modul koji je omogućila upravljačka skupina i razvio SAI. [jedan izbor po kriteriju]** | |

|  |
| --- |
|  |
| |  | | --- | |  | | |
| Učinkovitost | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **/10** |  | |
| |  | | --- | |  | | |
| Jasnoća | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **/10** |  | |
| |  | | --- | |  | | |
| Korisnost | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **/10** |  | |

|  |
| --- |
| **8.a) Je li vaše poduzeće obavijestilo svoje poslovne partnere o sudjelovanju u inicijativi „Supply Chain Initiative”? [označite polje, samo je jedan odgovor moguć]** |
| |  | | --- | | Da | | Ne | |

**b) Koji ste od alata navedenih u nastavku upotrebljavali da svoje poslovne partnere obavijestite o sudjelovanju svojeg poduzeća u inicijativi „Supply Chain Initiative”?  
[označite polja, moguće je nekoliko odgovora]**

|  |
| --- |
| Pismo/e-pošta |
| Web-mjesto |
| Pisana obavijest u prostorijama za sastanke |
| Pisana obavijest u ugovorima |
| Napomena u Godišnjem izvješću |
| Ostalo |

|  |
| --- |
| **Mjerimo učinkovitost opcija za rješavanje sporova pruženih inicijativom „Supply Chain Initiative”.  9.a) Je li vaše poduzeće, od razdoblja vaše registracije, podnijelo pritužbe protiv trgovinskih partnera zbog navodnih kršenja načela „Principles of Good Practice”?** |
| |  | | --- | | Da | | Ne | |

|  |
| --- |
|  |
| **9.b) Koliko ste pritužbi podnijeli? [unesite broj u polje u nastavku]** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **pritužbi** | |

|  |
| --- |
| **10. Pri podnošenju pritužbi od razdoblja vaše registracije, koja su među sljedećim načelima „Principles of Good Practice” navodno prekršena? [označite polja, moguće je nekoliko odgovora]** |
| |  | | --- | | **POTROŠAČI:** Ugovorne strane trebale bi u svojim poslovnim odnosima uvijek uzimati u obzir interes potrošača i cjelokupnu održivost opskrbnog lanca. Ugovorne strane trebale bi osigurati maksimalnu učinkovitost i optimizaciju sredstava u distribuciji dobara u cijelom opskrbnom lancu. | | **SLOBODA UGOVARANJA:** Ugovorne su strane neovisni gospodarski subjekti koji poštuju međusobno pravo postavljanja vlastite strategije i politike upravljanja, uključujući slobodu neovisnog odlučivanja o tome hoće li se uključiti ili ne u bilo kakav sporazum. | | **POŠTENO POSLOVANJE:** Ugovorne strane trebale bi međusobno poslovati odgovorno, u dobroj vjeri i uz profesionalnu ustrajnost. | | **PISANI SPORAZUMI:** Sporazumi bi trebali biti u pisanom obliku, osim ako su neostvarivi ili u slučaju usmenih sporazuma koji su obostrano prihvatljivi i povoljni. Trebali bi biti jasni i transparentni te obuhvaćati što više bitnih i predvidljivih elemenata, uključujući prava i postupke raskida. | | **PREDVIDIVOST:** Ne provodi se jednostrana izmjena uvjeta ugovora osim ako su ta mogućnost i njezine okolnosti unaprijed dogovorene. Sporazumi bi trebali naznačiti postupak raspravljanja svake strane s drugom o bilo kakvim promjenama potrebnima za provedbu sporazuma ili zbog nepredvidivih okolnosti, na način predviđen u sporazumu. | | **SUKLADNOST:** Sporazumi se moraju poštovati. | | **INFORMACIJE:** Razmjena informacija obavlja se u strogoj sukladnosti s natjecanjem i primjenjivim zakonima te bi strane trebale na prihvatljiv način osigurati da navedene informacije budu točne i ne dovode do zabune. | | **POVJERLJIVOST:** Povjerljivost informacija mora se poštovati osim ako su informacije već javne ili su neovisno dobivene na zakonit način od strane primatelja i u dobroj vjeri. Povjerljive informacije upotrebljava strana primatelj isključivo u svrhu zbog koje su priopćene. | | **ODGOVORNOST O RIZIKU:** Sve ugovorne strane u opskrbnom lancu trebale bi snositi vlastite odgovarajuće poduzetničke rizike. | | **OPRAVDANI ZAHTJEV:** Ugovorna strana ne primjenjuje prijetnje u cilju dobivanja neopravdane prednosti ili za prijenos neopravdanog troška. | |

|  |
| --- |
| **11.a) Je li vaše poduzeće, od razdoblja vaše registracije, bilo izloženo komercijalnoj osveti trgovinskog partnera registriranog u inicijativi „Supply Chain Initiative” nakon što ste aktivirali jednu od dostupnih opcija rješavanja sukoba? [označite polje, samo je jedan odgovor moguć]** |
| |  | | --- | | da | | ne | |

|  |
| --- |
|  |
| **b) Koliko puta (u odnosu na ukupan broj pritužbi koje ste podnijeli)? [unesite brojku]** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **slučajeva** | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **12. Koliko je pritužbi riješeno od ukupnog broja podnijeli pritužbi od razdoblja vaše registracije i koliko ih je riješeno u roku od četiri mjeseca? Navedite broj rješenja za svaki mogući mehanizam rješavanja sporova koji je upotrijebljen. Provjerite je li broj rješenja usklađen s brojem pritužbi koji ste prethodno naveli:** | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ako je upotrijebljeno nekoliko mehanizama, navedite posljednji mehanizam koji je doveo do rješavanja spora.** | | | |
| |  | | --- | |  | | | | |
|  | **Broj pritužbi koje je vaše poduzeće podnijelo, a koje su riješene od razdoblja vaše registracije** |  | **Broj pritužbi koje je podnijelo vaše poduzeće, a koje su riješene u roku od četiri mjeseca** |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Poslovni zapis (rješavanje spornog pitanja na višoj razini poslovne hijerarhije trgovinskog partnera) | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **pritužbi** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **pritužbi** |  | |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Ured trgovinskog partnera za unutarnje rješavanje sporova | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **pritužbi** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **pritužbi** |  | |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Posredovanje | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **pritužbi** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Arbitraža | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **pritužbi** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Pravne metode u skladu s nacionalnim pravilima i propisima | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **pritužbi** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
|  | **0** |  |  |

**13.a) Je li vaše poduzeće od razdoblja vaše registracije primilo pritužbe od trgovinskih partnera kojima se navodi kršenje načela „Principles of Good Practice”?**

|  |
| --- |
| Da |
| Ne |

|  |
| --- |
|  |
| **13.b) Koliko ste pritužbi primili? [unesite brojku]** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **pritužbi** | |

**14. Pri primanju pritužbi od razdoblja vaše registracije, koja su među sljedećim načelima „Principles of Good Practice” navodno prekršena?  
[označite polja, moguće je nekoliko odgovora]**

|  |
| --- |
| **POTROŠAČI:** Ugovorne strane trebale bi u svojim poslovnim odnosima uvijek uzimati u obzir interes potrošača i cjelokupnu održivost opskrbnog lanca. Ugovorne strane trebale bi osigurati maksimalnu učinkovitost i optimizaciju sredstava u distribuciji dobara u cijelom opskrbnom lancu. |
| **SLOBODA UGOVARANJA:** Ugovorne su strane neovisni gospodarski subjekti koji poštuju međusobno pravo postavljanja vlastite strategije i politike upravljanja, uključujući slobodu neovisnog odlučivanja o tome hoće li se uključiti ili ne u bilo kakav sporazum. |
| **POŠTENO POSLOVANJE:** Ugovorne strane trebale bi međusobno poslovati odgovorno, u dobroj vjeri i uz profesionalnu ustrajnost. |
| **PISANI SPORAZUMI:** Sporazumi bi trebali biti u pisanom obliku, osim ako su neostvarivi ili u slučaju usmenih sporazuma koji su obostrano prihvatljivi i povoljni. Trebali bi biti jasni i transparentni te obuhvaćati što više bitnih i predvidljivih elemenata, uključujući prava i postupke raskida. |
| **PREDVIDIVOST:** Ne provodi se jednostrana izmjena uvjeta ugovora osim ako su ta mogućnost i njezine okolnosti unaprijed dogovorene. Sporazumi bi trebali naznačiti postupak raspravljanja svake strane s drugom o bilo kakvim promjenama potrebnima za provedbu sporazuma ili zbog nepredvidivih okolnosti, na način predviđen u sporazumu. |
| **SUKLADNOST:** Sporazumi se moraju poštovati. |
| **INFORMACIJE:** Razmjena informacija obavlja se u strogoj sukladnosti s natjecanjem i primjenjivim zakonima te bi strane trebale na prihvatljiv način osigurati da navedene informacije budu točne i ne dovode do zabune. |
| **POVJERLJIVOST:** Povjerljivost informacija mora se poštovati osim ako su informacije već javne ili su neovisno dobivene na zakonit način od strane primatelja i u dobroj vjeri. Povjerljive informacije upotrebljava strana primatelj isključivo u svrhu zbog koje su priopćene. |
| **ODGOVORNOST O RIZIKU:** Sve ugovorne strane u opskrbnom lancu trebale bi snositi vlastite odgovarajuće poduzetničke rizike. |
| **OPRAVDANI ZAHTJEV:** Ugovorna strana ne primjenjuje prijetnje u cilju dobivanja neopravdane prednosti ili za prijenos neopravdanog troška. |
| |  | | --- | | **15. Koliko je pritužbi riješeno od ukupnog broja primljenih pritužbi od razdoblja vaše registracije i koliko ih je riješeno u roku od četiri mjeseca? Navedite broj rješenja za svaki mogući mehanizam rješavanja sporova koji je upotrijebljen. Provjerite je li broj rješenja usklađen s brojem pritužbi koji ste prethodno naveli:** | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ako je upotrijebljeno nekoliko mehanizama, navedite posljednji mehanizam koji je doveo do rješavanja spora.** | | | |
| |  | | --- | |  | | | | |
|  | **Broj pritužbi koje je primilo vaše poduzeće, a koje su riješene od razdoblja vaše registracije** |  | **Broj pritužbi koje je primilo vaše poduzeće, a koje su riješene u roku od četiri mjeseca** |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Poslovni zapis (rješavanje spornog pitanja na višoj razini poslovne hijerarhije trgovinskog partnera) | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **pritužbi** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **pritužbi** |  | |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Ured trgovinskog partnera za unutarnje rješavanje sporova | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **pritužbi** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **pritužbi** |  | |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Posredovanje | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **pritužbi** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Arbitraža | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **pritužbi** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Pravne metode u skladu s nacionalnim pravilima i propisima | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **pritužbi** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
|  | **0** |  |  |

*Zadovoljstvo i utjecaj na poslovanje*

**16. Je li u vašem poduzeću uočeno poboljšanje trgovinskih praksi od razdoblja vaše registracije u inicijativu „Supply Chain Initiative”?  
[označite polje, samo je jedan odgovor moguć]**

|  |
| --- |
| Da, u velikoj mjeri |
| Da, u određenoj mjeri |
| Ne |

|  |
| --- |
|  |
| **17. Na ljestvici od 1 do 10, pri čemu je 1 nisko i 10 vrlo visoko, naznačite sveukupno zadovoljstvo vašeg poduzeća inicijativom. [označite polje, samo je jedan odgovor moguć]** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **/10** | |

*Zaključak*

|  |
| --- |
| **Podatci koje navedete su povjerljivi. S ciljem osiguravanja odgovarajućeg upravljanja anketom i uklanjanja mogućeg umnožavanja, zahvaljujemo vam za pružanje podataka u nastavku.  Naziv poduzeća (nacionalno operativno poduzeće)** |
|  |

|  |
| --- |
| **Zemlja:** |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | Austrija | | |  | | --- | | Njemačka | | |  | | --- | | Nizozemska | | | |  | | --- | | Belgija | | |  | | --- | | Grčka | | |  | | --- | | Poljska | | | |  | | --- | | Bugarska | | |  | | --- | | Mađarska | | |  | | --- | | Portugal | | | |  | | --- | | Hrvatska | | |  | | --- | | Irska | | |  | | --- | | Rumunjska | | | |  | | --- | | Cipar | | |  | | --- | | Italija | | |  | | --- | | Slovačka | | | |  | | --- | | Češka | | |  | | --- | | Latvija | | |  | | --- | | Slovenija | | | |  | | --- | | Danska | | |  | | --- | | Litva | | |  | | --- | | Španjolska | | | |  | | --- | | Estonija | | |  | | --- | | Luksemburg | | |  | | --- | | Švedska | | | |  | | --- | | Finska | | |  | | --- | | Malta | | |  | | --- | | Ujedinjena Kraljevina | | | |  | | --- | | Francuska | |  |  | |

|  |
| --- |
| **Koja je vaša uloga u vašem poduzeću?** |
| |  | | --- | | Pravni poslovi | | Prodaja | | Nabava | | Korporativni poslovi | |

**Zahvaljujemo vam na utrošenom vremenu i podršci u prikupljanju činjenica i vrijednosti povezanih s provedbom inicijative „Supply Chain Initiative” – Zajedno prema dobroj trgovinskoj praksi  
  
Sva pitanja o sadržaju ankete pošaljite e-poštom na adresu**[**jimbert@eurocoop.coop**](mailto:jimbert@eurocoop.coop) **Za tehnička pitanja obratite se na adresu**[**ariane.valsamis@dedicated.be**](mailto:ariane.valsamis@dedicated.be) **Označite polje „Validate” (potvrdi) i zatim pritisnite „Send” (pošalji)**