

МЕХАНІЗМ РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТОВ «ЛАРУС»

10 січня 2023

Товариство з обмеженою відповідальністю «Ларус» прагне забезпечити захист прав і свобод людини своїм працівникам, контрагентам та пов'язаній громадськості. З цією метою ми створили цей Механізм розгляду скарг як схему процесу для розгляду скарг усередині компанії, а також проблем, спричинених будь-якою з операцій нашої компанії для зовнішніх сторін.

Ми офіційно підтверджуємо, що використання механізму подання скарг не призведе до звільнення скаржника, погроз чи помсти.

Цим ми призначаємо наступний Комітет із розгляду скарг, відповідальним за всю діяльність, пов'язану з розглядом скарг:

Ганчук Р.В. (менеджер із зовнішньоекономічної діяльності) – секретар комітету;

Руденко О.А. (фінансовий директор);

Гринчишин Г.М. (директор з економіки);

Балтрунас В.Е. (охоронник складу).

Механізм розгляду скарг складається з наступних кроків:

1. Отримання скарги.
2. Розгляд скарги.
3. Розслідування.
4. Розробка плану виправлення ситуації.
5. Виконання плану та моніторингові заходи.
6. Подальше спостереження та аналіз.

Про кожен крок слід повідомляти скаржника (якщо він не анонімний). У разі анонімної скарги результати кожного кроку можуть бути оприлюднені, якщо це не порушує конфіденційність скаржника. Результати кожного етапу та кожного засідання комітету також має документувати секретар.

1. Отримання скарги.

Скаржник може подати скаргу одним із зазначених нижче способів:

- усно/особисто – безпосередньо до комітету з розгляду скарг або представникам гендерного комітету, або керівнику/директору;
- письмова скарга, передана або комісії з розгляду скарг, або представникам гендерного комітету, або керівнику/директору;
- надсилання електронної пошти на minieldo@mail.lviv.ua;
- зателефонувавши або відправивши СМС на номер +380504386224 або зателефонувавши на номер +380322395010;
- поштою на адресу ТОВ «Ларус», вул. О.Степанівни, 47, м. Львів, 79018, Україна.

Скарга може бути подана анонімно або особа може попросити зберігати конфіденційність особистої інформації. У таких випадках комісія з розгляду скарг повинна належним чином ставитися до скаржників і досліджувати ситуації, не розкриваючи персональні дані. Якщо розслідування або виправлення неможливі без розкриття деяких особистих даних, необхідно отримати згоду скаржника. Якщо згоди не отримано або скарга є анонімною, комітет із розгляду скарг повинен зробити все можливе, щоб спробувати завершити процес без необхідної інформації.

З скаржником, якщо він не анонімний, слід зв'язатися протягом 1-2 днів і повідомити, що скаргу отримано та що комітет працює над нею. Будь-яка скарга повинна бути задокументована разом з інформацією, отриманою на подальших етапах, і зберігатися для цілей обліку та аналізу.

2. Розгляд скарги.

Перш за все, комітет має перевірити, чи не ризикує скаржник або будь-яка пов'язана особа. Комітет повинен пройти тест на серйозність, який включає такі запитання:

- Ситуація загрожує життю?
- Інцидент системний, неодноразовий?
- Ситуація має тривалий негативний ефект?
- Хтось знав про ситуацію і схвалив її чи не вжив жодних дій, щоб її зупинити?

Відповідь «так» на будь-яке із запитань означає, що про інцидент слід повідомити вище керівництво або пов'язану третю сторону для вжиття негайних заходів, щоб відокремити скаржника від небезпеки. Зробити це потрібно протягом 1-2 днів після отримання скарги.

Якщо скарга стосується порушення прав людини, комітет повинен дотримуватися протоколу усунення недоліків компанії. Якщо випадок важкий, розслідування обов'язкове. Також такі випадки, які потенційно порушують кримінальне законодавство, можуть бути передані до поліції чи інших відповідних органів для кримінального розслідування.

Комісія повинна перевірити, чи є скарга прийнятною, тобто скарга стосується діяльності компанії, дій працівників або умов, створених на робочому місці. Зробити це потрібно протягом 1-2 днів.

Скаржника слід поінформувати про результати розгляду та подальші дії, які необхідно вжити.

3. Розслідування.

Якщо скарга прийнятна, необхідно провести розслідування (протягом 4 тижнів). Призначена особа з комітету повинна визначити такі питання:

- які дії/бездіяльність викликають скаргу?
- хто винен у ситуації, що сталася?
- яка основна причина події?
- Це системна проблема?

Призначена особа повинна опитати скаржника та всіх пов'язаних осіб/свідків, а також проконсультуватися з експертами, якщо це необхідно. Слідчий повинен пам'ятати про дотримання конфіденційності або анонімності. Усі результати розслідування мають бути повідомлені скаржнику (протягом 6 тижнів). Якщо скаржник погоджується з усіма результатами, необхідно розробити план усунення. Якщо скаржник не погоджується, комітет має скористатися допомогою незацікавленої сторони, щоб або підтвердити висновки, або надати інші рекомендації (нове розслідування, коригування висновків).

4. Розробка плану виправлення ситуації.

План усунення має містити дії, які необхідно вжити для виправлення ситуації, а також для запобігання повторенню ситуації. Комітет повинен працювати разом з експертами, відповідними третіми сторонами, скаржником і постраждалими сторонами, щоб розробити план (протягом 6 тижнів). За кожну дію має бути відповідальна особа. Необхідно встановити часові рамки для кожної дії.

5. Реалізація плану та моніторингові заходи (протягом 12 тижнів).

Комітет повинен переконатися, що відповідальні особи виконують коригувальні дії згідно з планом і без затримок. Моніторинг прогресу має бути задокументований і повідомлений скаржнику. Комітет також має контролювати реальну ефективність плану та, якщо необхідно, вживати коригувальні дії для забезпечення усунення основних причин. На кожному етапі впровадження комітет має перевіряти, чи задоволений скаржник результатом. У разі анонімної скарги про прогрес можна повідомити публічно, але враховуючи конфіденційність скаржника та не наражаючи його на будь-який ризик.

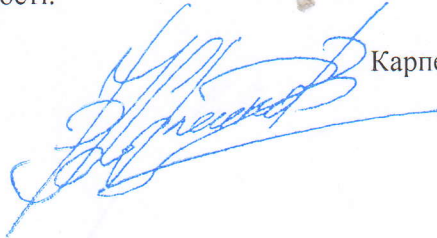
6. Подальше спостереження та аналіз.

Після завершення плану та розгляду скарги комітет має проаналізувати весь процес і перевірити наступне (до 52 тижнів):

- Чи чітко дотримувалися процедури?
- Отримайте та обговоріть відгуки від кожної сторони, яка бере участь у процесі.
- Як скарга вписується в загальну схему отриманих скарг?
- Як скарга допомогла компанії покращитися?
- Чи були належним чином визначені першопричини та попереджено повторення ситуації?

Усі висновки мають бути задокументовані в реєстрі, а файл кожної скарги повинен зберігатися з дотриманням конфіденційності.

Директор ТОВ «Ларус»



Карпенко Р.В.