



HENNLICH

Instrukcja – zgłaszania skarg, zażaleń, nieprawidłowości i naruszeń prawa w firmie HENNLICH sp. z o.o.

CEL INSTRUKCJI

Instrukcja opisuje zasady składania skarg i zażaleń oraz zgłaszania podejrzeń nieprawidłowości i naruszeń prawa w związku z działalnością prowadzoną przez firmę HENNLICH sp. z o.o. (dalej Firma) zarówno przez pracowników, współpracowników oraz wykonawców usług jak również odbiorców usług oraz jego otoczenia a także wykonawców zewnętrznych.

ZAKRES STOSOWANIA

ZAKRES STOSOWANIA

Instrukcja obowiązuje wszystkich pracowników, współpracowników i wykonawców usług Firmy jej zapisy mają również zastosowanie do odbiorców usług i jego otoczenia oraz wykonawców zewnętrznych współpracujących z Firmą.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

ZAŁĄCZNIKI

Załącznik 1 – Formularz zgłaszania skarg, zażaleń, nieprawidłowości, naruszeń prawa

SPOSÓB POSTĘPOWANIA

ZGŁASZANIE PRZEZ PRACOWNIKÓW, WSPÓŁPRACOWNIKÓW, WYKONAWCÓW USŁUG SKARG, ZAŻALEŃ, NIEPRAWIDŁOWOŚCI ORAZ NARUSZEŃ PRAWA

Wszyscy pracownicy, współpracownicy i wykonawcy usług Firmy mogą zgłaszać skargi, zażalenia oraz wszelkie uchybienia prawne oraz zauważone działania niezgodne z wewnętrznymi regulaminami, procedurami, instrukcjami, Kodeksem Pracy czy innym obowiązującym ustawodawstwem. W pierwszej kolejności nieprawidłowości powinny zostać zgłoszone do bezpośredniego przełożonego pracownika, współpracownika czy wykonawcy usługi.



HENNLICH

Kolejnym krokiem jest zgłoszenie skargi, zażalenia, nieprawidłowości czy naruszeń prawa na piśmie które odbywa się wyłącznie na *Formularzu zgłaszania skarg, zażaleń, nieprawidłowości zażaleń i naruszeń prawa* stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej Instrukcji poprzez:

- złożenie wypełnionego formularza (Załącznik nr 1) w siedzibie Firmy przy ulicy Wilsona 24A, 44-190 Knurów w zaklejonej kopercie z dopiskiem „Skargi, zażalenia, nieprawidłowości, naruszenia prawa”.
- wysłanie wypełnionego formularza (Załącznik nr 1) w wiadomości e-mail przesłanej na adres: hennlich@hennlich.pl
- wysłanie wypełnionego formularza (Załącznik nr 1) pocztą tradycyjną na adres:

Firma HENNLICH sp. z o.o., ul. Wilsona 24A, 44-190 Knurów z dopiskiem „Skargi, zażalenia, nieprawidłowości, naruszenia prawa”.

ZGŁASZANIE SKARG, ZAŻALEŃ, NIEPRAWIDŁOWOŚCI ORAZ NARUSZEŃ PRZEPISÓW PRAWA PRZEZ ODBIORCÓW USŁUG ORAZ JEGO OTOCZENIE

Mechanizm zgłaszania skarg, zażaleń, nieprawidłowości oraz naruszeń przepisów prawa został opracowany również na potrzeby odbiorców usług świadczonych przez Firmę oraz jego otoczenia.

Mogą oni wnosić skargi i zażalenia a także zgłaszać nieprawidłowości oraz naruszenia przepisów prawa (w związku z działalnością Fundacji) wyłącznie na piśmie poprzez:

- złożenie wypełnionego formularza (Załącznik nr 1) w siedzibie Firmy przy ulicy Wilsona 24A, 44-190 Knurów w zaklejonej kopercie z dopiskiem „Skargi, zażalenia, nieprawidłowości, naruszenia prawa”.
- wysłanie wypełnionego formularza (Załącznik nr 1) w wiadomości e-mail przesłanej na adres: hennlich@hennlich.pl

wysłanie wypełnionego formularza (Załącznik nr 1) pocztą tradycyjną na adres: Firma HENNLICH sp. z o.o, ul. Wilsona 24A, 44-190 z dopiskiem „Skargi, zażalenia, nieprawidłowości, naruszenia prawa”.

Skargi, zażalenia i zgłoszenia naruszeń i/lub nieprawidłowości powinny być zgłaszane na piśmie wyłącznie poprzez wypełnienie formularza stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszej Instrukcji.

Zgłoszenia niepełne, niedoprecyzowane i anonimowe nie będą rozpatrywane.

BADANIE ZGŁOSZONYCH SKARG, ZAŻALEŃ, NIEPRAWIDŁOWOŚCI ORAZ NARUSZEŃ PRAWA –

Niezwłocznie po wpłynięciu zgłoszenia skargi, zażalenia lub zawiadomienia o nieprawidłowościach lub naruszeniu przepisów prawa bezpośredni przełożony/kierownik działu lub koordynator projektu usługi/dostawy stwierdza czy zgłoszenie jest zasadne oraz podejmuje dalsze czynności wyjaśniające oraz w kolejnym kroku działania naprawcze.

Każde zgłoszenie jest rejestrowane. Odpowiedź na zgłoszenie następuje w ciągu 15 dni od dnia wpłynięcia zgłoszenia.



HENNLICH

Jeżeli zgłoszenie ze względu na swoją złożoność wymaga dłuższego czasu na odpowiedź, powód zaistnienia zwłoki i data spodziewanej odpowiedzi oraz podjęte kroki w celu wyjaśnienia zgłoszenia, zostaną przekazane w ciągu 30 dni roboczych.

Jeżeli zgłoszenie dotyczy sytuacji awaryjnej zagrażającej procesom produkcyjnym lub zagrażającym bezpieczeństwu ludzi, mienia etc. Zgłoszenie podlega natychmiastowemu rozpatrzeniu (w ciągu 48 godzin w dni robocze).

Bezpośredni przełożony/kierownik działu lub koordynator usługi/dostawy sporządza notatkę z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego.

Cały przebieg procesu jest nadzorowany przez Prezesa Zarządu Firmy lub Prokurenta Firmy.

GWARANCJA POUFNOŚCI I OCHRONA OSÓB ZGŁASZAJĄCYCH

Informacje przekazane w ramach złożonej skargi, zażalenia lub zawiadomienia o nieprawidłowościach lub naruszeniach prawa są poufne i podlegają ochronie przed udostępnieniem osobom nieuprawnionym. Firma zapewnia zgłaszającym nieprawidłowości, ochronę co najmniej przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

Przekazane informacje zostaną ujawnione wyłącznie niezbędnym organom prawnym, jeżeli będzie to konieczne z uwagi na rodzaj naruszenia.

MONITOROWANIE SKUTECZNOŚCI INSTRUKCJI

Cały przebieg procesu skuteczności Instrukcji jest nadzorowany przez Prezesa Zarządu Firmy/Prokurenta Firmy.



HENNLICH

Załącznik nr1 – Formularz składana skarg i zażeń

| | |
|---|---|
| Nr porządkowy (nadaje f. Hennlich): | |
| Imię i nazwisko/ Firma: | |
| Informacje kontaktowe | <input type="checkbox"/> Drogą listową: Proszę podać adres: <hr/> <hr/> |
| Proszę podać sposób Kontaktowania | <input type="checkbox"/> Telefoniczne: <hr/> |
| | <input type="checkbox"/> E-mail: <hr/> |
| Preferowany język komunikacji | <input type="checkbox"/> polski <input type="checkbox"/> angielski |
| Opis zdarzenia lub zażenia: Co się wydarzyło? Gdzie miało miejsce zdarzenie? Komu? Co nastąpiło w wyniku problemu? | |
| | |
| Data zdarzenia/zażenia: | |
| | <input type="checkbox"/> Jednorazowe zdarzenie/zażalenie (data) <input type="checkbox"/> Zdarzenie wydarzyło się więcej niż raz (ile razy) <input type="checkbox"/> Trwające zdarzenie (obecnie doświadczany problem) |
| Jak widzą Państwo rozwiązanie problemu: | |
| | |