

Procedura składania skarg i zażaleń oraz zgłaszania naruszeń zasad i prawa w firmie HENNLICH sp. z o.o.

1. Cel procedury

Niniejsza procedura określa zasady składania skarg i zażaleń oraz zgłaszania podejrzeń nieprawidłowości i naruszeń zasad firmy lub prawa, związanych z działalnością firmy HENNLICH sp. z o.o. (zwanej dalej Firmą) które nie są objęte procedurą zgłoszeń wewnętrznych wdrożoną na podstawie Ustawy z dnia 14 czerwca 2024 o ochronie sygnalistów (zwanej dalej Ustawą).

2. Zakres stosowania

Niniejsza procedura reguluje wnoszenie skarg i zażaleń oraz zgłaszanie naruszeń zasad lub prawa dotyczących Firmy, których nie obejmuje procedura wdrożona w Firmie na podstawie Ustawy i są w szczególności zawarte w

- Regulaminie pracy
- Regulaminie wynagradzania
- Kodeksie postępowania
- Kodeksie etyki biznesu
- Polityce BHP
- Polityce środowiskowej

Zastrzeżenia na podstawie niniejszej procedury mogą wnosić pracownicy firmy, współpracownicy, wykonawcy usług, jak również odbiorcy usług i podmioty z ich otoczenia.

3. Zgłaszanie przez pracowników, współpracowników, wykonawców usług skarg, zażaleń, nieprawidłowości oraz naruszeń zasad lub prawa

Wszyscy pracownicy, współpracownicy i wykonawcy usług na rzecz 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.

Kolejnym krokiem jest zgłoszenie skargi, zażalenia, nieprawidłowości czy naruszeń prawa na piśmie które odbywa się wyłącznie na Formularzu zgłaszania skarg, zażaleń, nieprawidłowości 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: HENNLICH sp. z o.o., ul. Wilsona 24A, 44-190 Knurów z dopiskiem „Skargi, zażalenia, nieprawidłowości, naruszenia prawa”.

4. Zgłaszanie skarg, zażaleń, nieprawidłowości oraz naruszeń zasad lub prawa przez odbiorców usług oraz ich otoczenie

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

Mogą oni wnosić skargi i zażalenia a także zgłaszać nieprawidłowości oraz naruszenia przepisów prawa (w związku z działalnością Firmy) 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: HENNLICH sp. z o.o., ul. Wilsona 24A, 44-190 Knurów z dopiskiem „Skargi, zażalenia, nieprawidłowości, naruszenia prawa”.

5. Badanie zgłoszonych skarg, zażaleń, nieprawidłowości oraz naruszeń zasad lub prawa

Rozpatrywane są skargi, zażalenia i zgłoszenia nieprawidłowości i naruszeń zasad Firmy lub prawa złożone na piśmie przez wypełnienie formularza, stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

Zgłoszenia niepełne, niedoprecyzowane i anonimowe nie podlegają rozpatrzeniu.

Niezwłocznie po wpłynięciu zgłoszenia skargi, zażalenia lub zawiadomienia o nieprawidłowościach lub naruszeniu zasad firmy lub 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.

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 osób, 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.

6. 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.



7.Procedura odwoławcza

Jeśli zgłaszający skargę, zażalenie, nieprawidłowość oraz naruszenie zasad Firmy lub przepisów prawa nie otrzymałby odpowiedzi w terminach określonych w p. 5, albo uznałby otrzymaną odpowiedź za nieprawidłową może wystąpić z odwołaniem bezpośrednio do Prezesa Zarządu Firmy.

Po otrzymaniu odwołania Prezes Zarządu podejmuje niezwłocznie działania w celu wyjaśnienia sytuacji pod kątem merytorycznym i proceduralnym. W terminie 30 dni od wpływu odwołania, udziela zgłaszającemu pisemnej odpowiedzi.

W przypadku stwierdzenia wadliwości procedury inicjuje jej usprawnienie, a w razie stwierdzenia czynów zabronionych stosuje odpowiednio środki dyscyplinarne lub zawiadamia organy ścigania.

Załącznik 1 – Formularz zgłaszania pozostałych naruszeń

Knurów, dnia 15.11.2024



Załącznik nr 1 – Formularz składania skarg i zażaleń nie objętych procedurą wdrożoną na podstawie Ustawy z 14 czerwca 2024 o ochronie sygnalistów

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