

Dokument:	PW3-Z24
Wersja:	1
Data wydania:	2024-06-12
Przygotował:	B. Sobańska
Zatwierdził:	D. Piotrowski

REGULAMIN
ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG PRACOWNICZYCH ORAZ SKARG ZEWNĘTRZNYCH

AEROSOL SERVICE
SPÓŁKI Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

REGULAMIN ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I ZAŻAŁEŃ			
WYDANIE 1	DATA WYDANIA: 2024-06-12	PW3-Z24	STRONA

Dokument:	PW3-Z24
Wersja:	1
Data wydania:	2024-06-12
Przygotował:	B. Sobańska
Zatwierdził:	D. Piotrowski

§1. Postanowienia ogólne

- Regulamin określa zasady i procedury zgłaszania oraz rozpatrywania skarg pracowniczych i skarg zewnętrznych w Aerosol Service sp. z o. o.
- Celem regulaminu jest zapewnienie przejrzystego i skutecznego mechanizmu rozpatrywania skarg, ochrony praw pracowników, klientów oraz lokalnej społeczności, a także poprawy warunków pracy i jakości świadczonych usług.
- Regulamin obejmuje wszystkich pracowników bez względu na rodzaj zatrudnienia, płeć, narodowość, religię czy wiek.
- Pracodawca zobowiązany jest podejmować wszelkie dozwolone przepisami prawa działania, w tym działania opisane w Procedurze, celem zapobiegania dyskryminacji w miejscu pracy.

§2. Definicje

- Skarga pracownicza** - każde zgłoszenie dotyczące niezadowolenia pracownika z warunków pracy, relacji międzyludzkich, wynagrodzeń, polityki firmy, technologii pracy, zarządzania lub obciążeń pracą.
- Skarga zewnętrzna** - każde zgłoszenie dotyczące niezadowolenia klienta, członka lokalnej społeczności lub innej osoby niezatrudnionej w Aerosol Service sp. z o. o.
- Pracownik** - osoba zatrudniona w Aerosol Service sp. z o. o. na podstawie umowy o pracę, umowy zlecenia, umowy o dzieło lub innej formy zatrudnienia.

§3. Kanały zgłaszania skarg

- Skargi pracownicze mogą być zgłaszane za pomocą następujących kanałów:
 - Specjalny adres e-mail: etyka@aerosol.pl.
 - Bezpośrednio do przełożonego lub do działu HR.
 - Skrzynki sugestii umieszczone na terenie firmy.
 - Pocztą tradycyjną na adres siedziby.
- Skargi zewnętrzne mogą być zgłaszane za pomocą następujących kanałów:
 - Specjalny adres e-mail: etyka@aerosol.pl.
 - Pocztą tradycyjną na adres siedziby.
 - Bezpośrednio w siedzibie firmy.

§4. Kategorie skarg pracowniczych

- Skargi dotyczące środowiska pracy:
 - Warunki pracy (temperatura, oświetlenie, hałas, ergonomia stanowiska pracy).

REGULAMIN ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I ZAŻALEŃ			
WYDANIE 1	DATA WYDANIA: 2024-06-12	PW3-Z24	STRONA

Dokument:	PW3-Z24
Wersja:	1
Data wydania:	2024-06-12
Przygotował:	B. Sobańska
Zatwierdził:	D. Piotrowski

- b. Higiena i bezpieczeństwo (brak środków ochrony osobistej).
2. Skargi dotyczące relacji międzyludzkich:
 - a. Molestowanie i dyskryminacja (ze względu na płeć, wiek, rasę, orientację seksualną, niepełnosprawność).
 - b. Mobbing i zastraszanie.
 - c. Konflikty międzypracownicze.
3. Skargi dotyczące wynagrodzeń i świadczeń:
 - a. Niewypłacone wynagrodzenie.
 - b. Problemy związane ze świadczeniami dodatkowymi (premie, benefity).
4. Skargi dotyczące zarządzania i polityki:
 - a. Nieuczciwe praktyki zarządzania.
 - b. Brak wsparcia i komunikacji.
5. Skargi dotyczące obciążeń pracą:
 - a. Przeciążenie pracą.
 - b. Nierównomierne rozłożenie obowiązków.
6. Skargi dotyczące polityki firmy:
 - a. Niejasne lub niesprawiedliwe zasady i regulaminy.
 - b. Nagłe i nieuzasadnione zmiany polityki firmy.
7. Skargi dotyczące technologii i narzędzi pracy:
 - a. Problemy techniczne.
 - b. Brak dostępu do zasobów potrzebnych do wykonywania pracy.

§5. Kategorie skarg zewnętrznych

1. Skargi dotyczące jakości usług:
 - a. Niezadowolenie z jakości produktów lub usług świadczonych przez firmę.
2. Skargi dotyczące obsługi klienta:
 - a. Niewłaściwe zachowanie pracowników wobec klientów.
 - b. Brak odpowiedzi na zgłoszenia klientów.
3. Skargi dotyczące wpływu na lokalną społeczność:
 - a. Problemy wynikające z działalności firmy wpływające na lokalną społeczność (np. hałas, zanieczyszczenia).
 - b. Brak zaangażowania firmy w inicjatywy społeczne.

§6. Procedura zgłaszania skarg

1. Pracownik zgłasza skargę przez wybrany kanał, wypełniając formularz skargi lub przekazując zgłoszenie ustnie lub pisemnie.
2. Skarga powinna zawierać:

REGULAMIN ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I ZAŻALEŃ			
WYDANIE 1	DATA WYDANIA: 2024-06-12	PW3-Z24	STRONA

Dokument:	PW3-Z24
Wersja:	1
Data wydania:	2024-06-12
Przygotował:	B. Sobańska
Zatwierdził:	D. Piotrowski

- Dane zgłaszającego: imię, nazwisko, stanowisko, dział (w przypadku skargi pracowniczej) lub dane kontaktowe (w przypadku skargi zewnętrznej).
- Datę zgłoszenia.
- Kategorię skargi (zgodnie z §4 lub §5).
- Szczegółowy opis skargi.
- Ewentualne załączniki (dokumenty, zdjęcia).
- Preferowany sposób kontaktu.

§7. Procedura rozpatrywania skarg

- Po otrzymaniu skargi, zgłaszający otrzymuje potwierdzenie jej przyjęcia w terminie 7 dni.
- Przeprowadzana jest wstępna analiza skargi przez powołaną Komisję o której mowa w §8.
- Skarga jest monitorowana na każdym etapie rozpatrywania, a zgłaszający jest regularnie informowany o postępach w rozpatrywaniu jego skargi.
- Po zakończeniu analizy, podejmowane są odpowiednie działania naprawcze lub rekompensacyjne.
- Zgłaszający jest informowany o wyniku rozpatrzenia skargi, a skarga jest formalnie zamykana.
- W razie uznania skargi za zasadną, pracodawca podejmuje działania zmierzające do wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości i mające na celu przeciwdziałania ich powstawaniu.
- W miarę możliwości pracodawca może przenieść poszkodowanego pracownika, na jego wniosek lub za jego zgodą, na inne stanowisko pracy lub dział.
- Wobec sprawcy lub sprawców mobbingu pracodawca może zastosować karę porządkową upomnienia, nagany lub wypowiedzieć dotychczasowe warunki pracy lub płacy.

§8. Powołanie Komisji i Przewodniczącego

- Zarząd firmy w ciągu 14 dni powołuje Komisję ds. Skarg, zwaną dalej Komisją, która jest odpowiedzialna za analizę i rozpatrywanie skarg oraz wydawanie rekomendacji dotyczących działań naprawczych.
- Spółka na własny koszt wyposaży Komisję w środki (w tym materiały i pomieszczenia) niezbędne do wykonywania jej zadań.
- Obsługę administracyjną Komisji zapewnia Dział Administracji. Protokoły z posiedzeń Komisji oraz dokumentację związaną z postępowaniem prowadzi Dział HR.
- Komisja składa się z co najmniej trzech członków. W skład Komisji wchodzi przedstawiciel pracodawcy, pracownik działu HR oraz pracownik będący przedstawicielem pracowników.
- Komisja obraduje w pełnym składzie.
- Członkiem Komisji nie może być osoba, której dotyczy skarga, ani bezpośredni lub pośredni przełożony osoby składającej skargę oraz osoba spokrewniona z osobą składającą skargę.
- Członkowie Komisji wybierają spośród siebie przewodniczącego, który kieruje pracami Komisji, koordynuje proces rozpatrywania skarg oraz reprezentuje Komisję w kontaktach ze zgłaszającymi.

REGULAMIN ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I ZAŻAŁEŃ			
WYDANIE 1	DATA WYDANIA: 2024-06-12	PW3-Z24	STRONA

Dokument:	PW3-Z24
Wersja:	1
Data wydania:	2024-06-12
Przygotował:	B. Sobańska
Zatwierdził:	D. Piotrowski

- Przewodniczący Komisji jest odpowiedzialny za monitorowanie realizacji działań naprawczych.
- Członkowie Komisji zobowiązani są do zachowania w tajemnicy informacji uzyskanych w trakcie lub w związku z rozpatrywaną skargą.
- Członkowie Komisji powinni być zaznajomieni z przepisami o ochronie danych osobowych i procedurami ochrony danych osobowych.
- Pracodawca jest obowiązany wyłączyć członka Komisji z udziału w postępowaniu, jeżeli zachodzą uprawdopodobnione okoliczności, które mogą wywołać wątpliwości co do jego bezstronności. W takim przypadku pracodawca wskazuje nowego członka Komisji.
- Komisja rozpoczyna postępowanie wyjaśniające w terminie 14 dni od dnia złożenia skargi.
- Komisja wysłucha wyjaśnień pracownika zgłaszającego skargę oraz domniemanego sprawcy/sprawców (jeśli występują) i przeprowadzi postępowanie dowodowe.
- Po wysłuchaniu zgłaszającego i pracownika oskarżonego (jeśli występuje) oraz ewentualnych świadków, a także rozpatrzeniu materiału dowodowego, Komisja ocenia zasadność skargi i przekazuje tę ocenę, wraz z wnioskami i ewentualnymi zaleceniami dotyczącymi niezbędnych działań, pracodawcy. Komisja podejmuje decyzję o zasadności rozpatrywanej skargi zwykłą większością głosów.
- Postępowanie przed Komisją jest poufne.
- W przypadku różnicy zdań pomiędzy członkami Komisji co do oceny zasadności skargi, każdy z członków Komisji ma prawo dołączyć do decyzji Komisji zdanie odrębne.
- Z każdego posiedzenia Komisji sporządza się protokół, który podpisują wszyscy członkowie Komisji. Przewodniczący Komisji przekazuje protokół z postępowania pracodawcy, pracownikowi, który złożył skargę oraz pracownikowi/pracownikom oskarżonym.
- Wszystkie osoby dopuszczone do prac związanych z Komisją, zobowiązane są do zachowania poufności, co do wszystkich faktów poznanych w toku prac i przed podjęciem prac winny podpisać oświadczenie, którego treścią jest zobowiązanie do zachowania poufności.
- Członkowie Komisji nie mogą kopiować w celu udostępnienia ani też w jakikolwiek sposób udostępnić lub rozpowszechniać dokumentów dotyczących rozpatrywanego przypadku.
- Zastrzeżenie ust. 19 nie dotyczy osób zainteresowanych oraz uprawnionych organów.
- Dane zawarte w materiałach i dokumentach Komisji mogą zawierać dane osobowe i podlegają ochronie przewidzianej dla ochrony danych osobowych.

§9. Odwołanie od decyzji

- Zgłaszający ma prawo do odwołania się od decyzji dotyczącej rozpatrzenia skargi.
- Odwołanie należy złożyć w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania decyzji.
- Odwołanie powinno zawierać uzasadnienie oraz ewentualne nowe dowody lub okoliczności, które nie były uwzględnione w pierwotnym zgłoszeniu.
- Odwołanie rozpatrywane jest przez komisję odwoławczą w terminie 30 dni od dnia złożenia odwołania.

REGULAMIN ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I ZAŻALEŃ			
WYDANIE 1	DATA WYDANIA: 2024-06-12	PW3-Z24	STRONA

Dokument:	PW3-Z24
Wersja:	1
Data wydania:	2024-06-12
Przygotował:	B. Sobańska
Zatwierdził:	D. Piotrowski

5. Zgłaszający jest informowany o wyniku rozpatrzenia odwołania niezwłocznie po podjęciu decyzji przez komisję odwoławczą.

§10. Ochrona Pracowników przed Działaniami Odwetowymi

1. Firma Aerosol Service zobowiązuje się do przestrzegania wszelkich obowiązujących przepisów prawa pracy oraz wewnętrznych regulacji firmy, w tym w szczególności tych dotyczących ochrony pracowników przed działaniami odwetowymi.
2. Pracownicy mają prawo do zgłaszania skarg, uwag lub nieprawidłowości dotyczących warunków pracy, naruszeń prawa lub innych spraw bez obawy przed represjami ze strony pracodawcy.
3. Wszelkie zgłoszenia skarg będą traktowane poważnie i rozpatrywane rzetelnie, a działania podjęte w odpowiedzi na skargi będą zgodne z obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi regulacjami firmy.
4. Firma zapewnia, że zgłoszenie skargi przez pracownika nie wpłynie negatywnie na jego sytuację w miejscu pracy, wynagrodzenie, warunki pracy, możliwość awansu, szkolenia ani inne aspekty zatrudnienia.
5. W przypadku podejrzenia, że zgłoszenie skargi mogło skutkować działaniami odwetowymi, pracownik ma prawo do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu do odpowiedniego działu firmy, np. Działu HR, który przeprowadzi stosowne dochodzenie i podejmie odpowiednie kroki w celu ochrony pracownika.

§11. Raportowanie i analiza

1. Regularnie generowane są raporty z zażaleń, w tym ich liczby, typów i statusu.
2. Identyfikowane są powtarzające się problemy i trendy na podstawie zgłoszeń.
3. Wdrożone środki zapobiegawcze mają na celu uniknięcie powtarzania się problemów.

§12. Szkolenie i informowanie

1. Pracodawca prowadzi aktywną działalność informacyjną w miejscu pracy i w związku z pracą, polegającą w szczególności na:
 - a. podejmowaniu działań prewencyjnych mających na celu przeciwdziałanie dyskryminacji, związanych w szczególności ze stosowaniem obiektywnych kryteriów oceny efektów pracy pracowników oraz otwartej komunikacji z pracownikami;
 - b. promowaniu pożądanych, zgodnych z zasadami współżycia społecznego, postaw i zachowań w relacjach między pracownikami, ze szczególnym uwzględnieniem dotychczasowych zarządzeń wydawanych w obszarze zachowań porządku i dyscypliny pracy, szkoleń i komunikacji interpersonalnych;
 - c. udostępnianiu pracownikom materiałów informacyjnych.
2. Organizowane są regularne szkolenia dla pracowników dotyczące procedur zgłaszania i rozpatrywania skarg.

REGULAMIN ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I ZAŻALEŃ			
WYDANIE 1	DATA WYDANIA: 2024-06-12	PW3-Z24	STRONA

Dokument:	PW3-Z24
Wersja:	1
Data wydania:	2024-06-12
Przygotował:	B. Sobańska
Zatwierdził:	D. Piotrowski

- Przekazywane są informacje na temat dostępnych kanałów i procedur zgłaszania skarg.
- Regulamin dostępny jest na firmowym serwerze oraz do wglądu w dziale HR.
- Każdy nowozatrudniony pracownik zostaje zapoznany z Regulaminem co potwierdza oświadczeniem, które jest przechowywane w aktach osobowych pracownika.

§13. Postanowienia końcowe

- Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.07.2024
- Wszelkie zmiany regulaminu wymagają zatwierdzenia przez zarząd Aerosol Service sp. z o. o.
- Regulamin jest dostępny dla wszystkich pracowników, klientów oraz członków lokalnej społeczności w siedzibie firmy oraz na wewnętrznym serwerze.
- W sprawach nieregulowanych w niniejszej Procedurze do postępowania przed Komisją stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu postępowania cywilnego.

REGULAMIN ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I ZAŻALEŃ			
WYDANIE 1	DATA WYDANIA: 2024-06-12	PW3-Z24	STRONA