

ПОЛОЖЕННЯ ПРО МЕХАНІЗМ ПОДАННЯ СКАРГ І ЗВЕРНЕНЬ

1. Мета

Положення встановлює формальний процес для працівників та зовнішніх зацікавлених сторін (громади, постачальники, підрядники) для подання скарг, звернень чи проблем (гривенсів), пов'язаних із діяльністю ТОВ "Лігнум Пласт" у сфері виробництва пакувальних матеріалів (харчовий пергамент, поліетиленова плівка, алюмінієва фольга). Метою є захист прав людини, трудових прав, здоров'я та безпеки, своєчасне реагування на порушення, а також підтримка репутації компанії як соціально відповідального підприємства.

2. Сфера застосування

Положення застосовується до:

- Усіх працівників ТОВ "Лігнум Пласт" (штатних, тимчасових, сезонних).
- Зовнішніх зацікавлених сторін, включаючи місцеві громади, постачальників і підрядників, які зазнають впливу від діяльності компанії.

3. Принципи

- Доступність - кожен має право подати скаргу без страху покарання чи переслідування.
- Прозорість - процес чітко описаний і доведений до відома всіх зацікавлених сторін.
- Конфіденційність - захист персональних даних заявника, можливість анонімного звернення.
- Справедливість - об'єктивний і неупереджений розгляд кожної скарги.

4. Види скарг

- Порушення трудових прав (затримка зарплати, надмірний робочий час).
- Проблеми з безпекою та здоров'ям (небезпечні умови праці).
- Дискримінація чи утиски за будь-якими ознаками (стать, вік, національність тощо).
- Вплив на громаду (шум, забруднення від діяльності підприємства).

5. Комунікація

- Доведення до працівників:
 - Вступний інструктаж із підписом у журналі ознайомлення.
 - Інформаційні плакати на території підприємства (кімнати відпочинку, дошки оголошень).
 - Публікація на офіційному сайті компанії.
- Доведення до зовнішніх сторін:
 - Оголошення в місцевих громадах (збори, інформаційні листівки).
 - Повідомлення постачальникам і підрядникам через договори та електронну розсилку.

6. Процедура подання та розгляду

Етап	Дія	Термін	Відповідальний
6.1 Подання скарги	Канали: телефон (+380 44 344 35 60), email (info@lignumplast.com), скринька для звернень, розташована на вході на територію підприємства, особисте звернення до менеджера компанії. Форма: усна чи письмова (анонімна за бажанням).	Будь-коли після виникнення проблеми	Заявник
6.2 Реєстрація	Фіксація скарги у журналі звернень із присвоєнням унікального номера.	1 робочий день	Менеджер компанії
6.3 Розгляд	Комісія (склад комісії визначається в залежності від змісту скарги, звернення: менеджер компанії, спеціаліст з кадрів, представник трудового колективу, керівник за напрямком) аналізує скаргу, звернення. Збір інформації (пояснення, докази). Рішення: усунення проблеми, компенсація чи обґрунтована відмова.	Збір: 5 робочих днів Рішення: 10 робочих днів	Комісія
6.4 Повідомлення	Рішення повідомляється заявнику письмово чи усно (за його вибором).	2 робочі дні після рішення	Спеціаліст з кадрів
6.5 Апеляція	Заявник може звернутися до директора для перегляду рішення. Розгляд апеляції.	Подання: 7 робочих днів Розгляд: 2 робочих дні	Директор

7. Документація

Усі скарги, пояснення, рішення та листування зберігаються в журналі звернень і архівуються протягом 5 років відповідно до Закону України "Про звернення громадян".

Анонімні скарги фіксуються без зазначення особистих даних заявника.