

“СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ” ЕАД гр. София.	ПРОЦЕДУРА ПО СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ Управление и разрешаване на жалби	ПСО 08- 00
		Версия : N 01
		Лист 1/3
		Изм. N Дата:

УПРАВЛЕНИЕ И РАЗРЕШАВАНЕ НА ЖАЛБИ

№	СЪДЪРЖАНИЕ:	Стр.
1	Предмет	2
2	Област на приложение	2
3	Термини и определения	2
4	Отговорности и пълномощия	2
5	Описание на процедурата	2
6	Съпътстващи документи	3
7	Приложения	3

Разработил	Проверил	Утвърдил
Длъжност: гл.експерт Фамилия: инж.Г.Димитров Подпис: Дата: 12.12.2016 г.	Длъжност:ПР по СО Фамилия: инж.Ал. Братоев Подпис: Дата: 12.12.2016 г.	Длъжност: ПСД Фамилия: д-р инж.Ал. Кожухаров. Подпис: Дата: 20.12.2016 г.

“СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ” ЕАД гр. София.	ПРОЦЕДУРА ПО СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ Управление и разрешаване на жалби	ПСО 08- 00 Версия: N 01
		Лист 2/3
		Изм. N Дата:

1. ПРЕДМЕТ НА ПРОЦЕДУРАТА

Предмета на настоящата процедура е регламентиране реда, компетентностите и отговорностите по отношение начина на подаване, регистриране на жалби от персонала и тяхното разрешаване.

2. ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Тази процедура е предназначена и се прилага в дейността на :

ПСД	Председател на съвета на директорите
ЧСД	Член на съвета на директорите
ТД	Технически директор
ДМП	Директор маркетинг и продажби
УПР	Упълномощен представител на ръководството по качеството
ПР по СО	Упълномощен представител на ръководството по ССО
ГС	Главен счетоводител
МТС	Материално-техническо снабдяване
ЗБУТ	Завеждащ безопасни и здравословни условия на труд
ОБП	Отговорник “Обучение на персонала”
ЛСК	Отговорник “личен състав и кадри”
ОТК	Ръководител на техническия контрол на качеството

3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. “Несъответствие” – не изпълняване на изискване.

Това определение включва отсъствие на една или няколко характеристики за социалната отговорност или отсъствие на елементи от определени изисквания.

3.2. **Коригиращо и превантивно действие:** незабавно и непрекъснато въздействие върху несъответствията свързани с изпълнение изискванията на стандарт SA 8000:2014.

Останалите термини и определения са съгласно SA 8000:2014.

4. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ

Отговорностите, компетенциите и сферите на влияние по отношение на определянето, идентифицирането и разпореждането с жалбите свързани с изпълнение изискванията на стандарт SA8000:2014 , са съгласно т.2 и описанието на процедурата.

5. ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕДУРАТА

5.1.Ръководството на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД гр. София осигурява конфиденциални средства за всеки член на персонала за подаване на жалби свързани със ССО и изискванията на стандарт SA8000:2014, към ръководството на фирмата и представителя на работниците. Това се осигурява чрез писмено подаване на жалба в свободна форма или чрез попълване на формуляр ОД СО 08-00-01, която е поверителна, безпристрастна, нерепресивна и която може да се предаде на ръка на представителя на работниците или упълномощеният представител на ръководството за ССО . Жалбата може да се пусне и по e-mail sofia@cytigas.bg или на упълномощеният представител на ръководството за ССО на телефон 0894424428 .Така жалбата ще бъде заведена в регистър и ще е достъпна и налична за персонала и заинтересованите страни за коментари, препоръки, сведения или жалби свързани с работното място и/или несъответствие със Стандарта SA 8000:2014.

Външните заинтересовани страни, писмено ще бъдат уведомени , че могат да подават жалби и сигнали по отношение на социалната отговорност на e-mail sofia@cytigas.bg.

“СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ” ЕАД гр. София.	ПРОЦЕДУРА ПО СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ Управление и разрешаване на жалби	ПСО 08- 00 Версия: N 01
		Лист 3/3
		Изм. N Дата:

5.2. Ръководството на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД гр. София със своя Заповед определя лицата/комисия, които в три дневен срок, за проучаване / идентифициране и анализиране, проследяване и съобщаване на резултатите от жалбите, свързани с работното място и/или несъответствията със стандарта или с прилагането на политиките и процедурите, както и да предложат мерки за незабавно корективно и превантивно действие и отпускане на съответните ресурси, подходящи за природата и техния характер на евентуалното идентифицирано несъответствие с политиката на фирмата за ССО и/или изискванията на SA 8000:2014.

Тези резултати трябва да бъдат свободно достъпни за целия персонал и при поискване, за заинтересованите страни.

Ръководството ще обръща внимание, разследва и отговаря на мненията на персонала и другите заинтересовани страни по отношение на съответствието/ несъответствието с политиките на дружеството и/или изискванията на персонала и други заинтересовани страни по отношение на политиките на фирмата и/или изискванията на стандарт SA 8000:2014. Ръководството гарантира, че няма да се прилагат дисциплинарни наказания, да уволнява или да дискриминира по какъвто и да начин персонала или заинтересована страна, за това, че са осигурили информация, засягаща обективността за спазване изискванията на ССО и стандарт SA 8000:2014 или за подаването на други жалби по отношение на работното място.

За взетите решения и набелязаните и предприети корективни и превантивни действия в срок от 5 дни, ПР ССО / ПР на Ръководството, ще бъде уведомяван писмено докладвалия за несъответствието с политиката на фирмата за ССО и/или SA 8000:2014 и по отношение на работното място.

5.3. Контрола за изпълнение на корективно и превантивно действие и неговата ефективност ще се извършва от ПР по ССО или представителя на работниците за ССО и те периодично всяко тримесечие ще докладват за това на Ръководството на фирмата.

5.4. При прегледа от Ръководството на ССО, ПР по ССО докладва за набелязаните корективни и превантивни действия, както и за тяхното изпълнение и ефективност.

6. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

SA 8000:2014

7. ПРИЛОЖЕНИЯ

ОД СО 08-00-01 „Формуляр за сигнали и жалби свързани със спазване изискванията на ССО“

КРАЙ