**ZGŁASZANIE SKARG, ZAŻALEŃ,**

**NIEPRAWIDŁOWOŚCI, NARUSZEŃ PRAWA**

**CEL INSTRUKCJI**

Celem instrukcji jest opisanie zasad składania skarg i zażaleń oraz zgłaszania podejrzeń nieprawidłowości i naruszeń prawa w związku z działalnością prowadzoną przez Asist Sp. z o.o. (dalej Spółka) przez Pracowników Spółki jak i jej interesariuszy.

**ZAKRES STOSOWANIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

**ZAKRES STOSOWANIA**

Instrukcja obowiązuje wszystkich Pracowników Spółki, jej zapisy mają również zastosowanie do osób i jednostek współpracujących ze Spółką.

**ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

Za opracowanie, wdrożenie i aktualizację niniejszej instrukcji odpowiada komórka organizacyjna właściwa ds. compliance.

**DOKUMENTY ZWIĄZANE**

ZAŁĄCZNIKI

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

**SPOSÓB POSTĘPOWANIA**

**ZGŁASZANIE PRZEZ PRACOWNIKÓW SKARG, ZAŻALEŃ, NIEPRAWIDŁOWOŚCI ORAZ NARUSZEŃ PRZEPISÓW PRAWA**

Wszyscy Pracownicy Spółki 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. Jeżeli Pracownik nie może lub nie chce rozmawiać o tym z Przełożonym, należy wówczas zgłosić fakt naruszenia zasad Pracownikowi komórki organizacyjnej właściwej ds. compliance.

Istnieje możliwość anonimowego złożenia skargi/zażalenia/zgłoszenia nieprawidłowości lub naruszeń prawa poprzez:

− pozostawienie wypełnionego formularza (Załącznik nr 1) lub wiadomości w dowolnej formie w „Skrzynce skarg i zażaleń” znajdującej się w pomieszczeniu kuchennym na parterze budynku siedziby Spółki,

− wysłanie wypełnionego formularza (Załącznik nr 1) lub wiadomości w dowolnej formie pocztą tradycyjną na adres: Asist Sp. z o.o., 83-200 Starogard Gdański, ul. gen. Józefa Hallera 30 z dopiskiem: „Skargi, zażalenia, nieprawidłowości, naruszenia prawa”.

**ZGŁASZANIE SKARG, ZAŻALEŃ, NIEPRAWIDŁOWOŚCI ORAZ NARUSZEŃ PRZEPISÓW PRAWA PRZEZ OSOBY / JEDNOSTKI ZEWNĘTRZNE**

Sformalizowany mechanizm zgłaszania skarg, zażaleń, nieprawidłowości oraz naruszeń przepisów prawa został opracowany również dla kontrahentów i pozostałych Interesariuszy Spółki.

Kontrahenci i pozostali Interesariusze mogą wnosić skargi i zażalenia, a także zgłaszać nieprawidłowości oraz naruszenia przepisów prawa (w związku z działalnością Spółki) poprzez:

− wysłanie oficjalnego pisma na adres: Asist Sp. z o.o., ul. gen. Józefa Hallera 30, 83-200 Starogard Gdański,

− pocztę elektroniczną na adres email: iodo@asist.pl,

− wysłanie wiadomości za pośrednictwem formularza znajdującego się na stronie internetowej Spółki: https://www.asist.pl/kontakt/,

Skargi, zażalenia i zgłoszenia naruszeń i/lub nieprawidłowości mogą być zgłaszane zarówno poprzez wypełnienie formularza stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji jak również w innych formach. Spółka zastrzega jednocześnie, że zgłoszenia niepełne, niemożliwe do doprecyzowania (przede wszystkim w przypadku zgłoszeń anonimowych) nie będą rozpatrywane.

**BADANIE ZGŁOSZONYCH SKARG, ZAŻALEŃ, NIEPRAWIDŁOWOŚCI ORAZ NARUSZEŃ PRAWA - CZYNNOŚCI**

Niezwłocznie po wpłynięciu zgłoszenia skargi, zażalenia lub zawiadomienia o nieprawidłowościach lub naruszeniu przepisów prawa wyznaczony w komórce organizacyjnej właściwej ds. compliance Pracownik stwierdza czy zgłoszenie jest zasadne oraz podejmuje decyzję o podjęciu dalszych czynności. W zależności od charakteru zgłaszanej skargi powołuje on odpowiedni zespół do jej oceny, przy zachowaniu pełnej poufności wobec osoby zgłaszającej w/w kwestię. Zgłoszenie zostanie poddane ocenie i jeśli będzie ono uzasadnione, zostaną podjęte odpowiednie środki zaradcze i działania naprawcze.

W przypadku stwierdzenia prawdopodobieństwa naruszenia przepisów prawa Pracownik komórki organizacyjnej właściwej ds. compliance zawiadamia o tym Prezesa Zarządu Spółki.

Odpowiedź na zgłoszenie w sytuacji, gdy osoba lub podmiot ją zgłaszający są znane, zostanie udzielona w ciągu 30 dni.

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.

Wszelkie zgłoszenia są rejestrowane przez Spółkę wraz z dokumentacją fotograficzną (w razie potrzeby). Pracownik komórki organizacyjnej właściwej ds. compliance sporządza notatkę z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego.

Cały przebieg procesu jest nadzorowany przez Prezesa Zarządu Spółki.

**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. Fakt ich przekazania w żadnym wypadku nie wpłynie negatywnie na sytuację osoby je przekazującej. Spółka zapewnia Pracownikom, którzy zgłaszają nieprawidłowości, ochronę co najmniej przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania, w szczególności dokonanie zgłoszenia nie może stanowić przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę, przeniesienia na inne stanowisko pracy czy zmiany zakresu obowiązków.

Przekazane informacje zostaną ujawnione wyłącznie niezbędnym organom prawnym, jeżeli będzie to konieczne, z jednoczesną prośbą o utajnienie danych osobowych zgłaszającego skargę, zażalenia, zawiadamiającego o nieprawidłowościach i/lub naruszeniach prawa.

Do instrukcji mają zastosowanie przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz. UE L 119, s.1).

**MONITOROWANIE SKUTECZNOŚCI INSTRUKCJI**

Zarząd Spółki raz do roku zleca przeprowadzenie badania skuteczności i adekwatności postanowień niniejszej instrukcji oraz w razie potrzeb zgłasza konieczność jej aktualizacji.