



ПОЛОЖЕННЯ ПРО ЛІНІЮ ДОВІРИ

Призначено для:
співробітників компанії «Фора»

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Основні завдання ЛД
- 1.2. Цілі ЛД для компанії
- 1.3. Цілі ЛД для працівників компанії

2. КАНАЛИ ТА РЕСУРСИ ЛД

- 2.1. Канали Лінії довіри
- 2.2. Супровід ЛД менеджером з внутрішніх комунікацій та корпоративної культури
- 2.3. Розгляд стандартних звернень відповідальними підрозділами
- 2.4. Комісія з розгляду трудових конфліктів

3. МЕХАНІКА РОБОТИ ЛД

- 3.1. Класифікація звернень
- 3.2. Порядок розгляду звернень

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

- 4.1. Правила вирішення звернень

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Це Положення визначає порядок роботи каналу внутрішніх комунікацій – Лінії довіри (надалі ЛД) ТОВ «Фора» (далі компанія).

Ресурс використовується для письмових звернень співробітників компанії, які стосуються трудової діяльності, з метою:

- ефективного і оперативного вирішення;
- нівелювання наявного негативу;
- покращення морального клімату в колективі.

Дія цього Положення поширюється на працівників усіх структурних підрозділів компанії та осіб, які працювали в компанії, але більше не є її співробітниками, проте мають невирішене звернення, яке стосується трудової діяльності щодо періоду, під час якого працювали в компанії.

Рішення про створення, скасування і координацію роботи ЛД приймається директором з управління персоналом.

Адміністрування ЛД проводиться менеджером з внутрішніх комунікацій та корпоративної культури під контролем керівника департаменту з внутрішніх комунікацій.

Обробкою запитів займається менеджер з внутрішніх комунікацій та корпоративної культури, подальше винесення рішення щодо звернень здійснюється керівником відповідного підрозділу за участі комісії з розгляду трудових конфліктів (у випадках, передбачених положенням про таку комісію).

Графік роботи ЛД – 5-ти денний з 2-ма вихідними, з 9:00 до 18:00. ЛД не працює у святкові вихідні дні визначені графіком роботи компанії в офісі.

1.1. Основні завдання ЛД

- Забезпечення оперативного прийому, обліку та розгляду письмових звернень співробітників компанії, що містять інформацію з будь-яких питань трудової діяльності.
- Обробка звернень, їх передача до відповідних підрозділів для вирішення, а за необхідністю – передача комісії з розгляду трудових конфліктів, зворотний збір рішень, надання зворотної інформації працівникам компанії або тим, хто раніше працював у компанії.
- Проведення аналізу звернень з метою надання рекомендацій щодо заходів по усуненню основних причин незадоволеності персоналу.
- Зменшення негативу, збільшення рівня довіри до компанії, поліпшення взаємодії керівного апарату з персоналом.

1.2. Цілі ЛД для компанії

- Покращення психологічного клімату в підрозділах компанії шляхом побудови оперативного зворотного зв'язку та вирішення питань працівників.
- Нівелювання негативу стосовно трудових відносин.
- Зменшення кількості негативних відгуків співробітників у зовнішніх каналах комунікацій та соціальних мережах.
- Побудова позитивного бренду роботодавця.
- Впровадження змін у процедури компанії відповідно до звернень персоналу.
- Визначення порушень затверджених у компанії процедур.
- Утримання персоналу та зниження його плинності.

1.3. Цілі ЛД для працівників компанії

- Можливість відкритого звернення до керівництва компанії.
- Оперативне вирішення питань стосовно трудової діяльності.
- Вирішення конфліктів у колективі з безпосереднім керівником.

2. КАНАЛИ ТА РЕСУРСИ ЛД

2.1. Канали Лінії довіри

- Сторінка на порталі «Моя ФОРА». На сторінці можна заповнити форму реєстрації звернення, яке надійде на пошту ЛД.
- Корпоративна пошта dovira@fora.ua. Обслуговується департаментом з внутрішніх комунікацій.
- Реєстраційний телефон: (068) 32-213-93. Обслуговується операторами контакт-центру, які приймають заявки і переводять їх у письмову форму.

2.2. Супровід ЛД менеджером з внутрішніх комунікацій та корпоративної культури

Всі звернення менеджеру ЛД надходять на корпоративну пошту ЛД. В свою чергу для уточнення фактів щодо звернення і надання зворотного зв'язку менеджер ЛД може використовувати телефонний зв'язок.

Реєстрація звернень проводиться в документі «Звіт по Лінії довіри», а у випадку передачі до комісії з розгляду трудових конфліктів – додатково в «Реєстрі конфліктних ситуацій». В документах всі колонки мають бути заповненими.

При реєстрації менеджер ЛД зобов'язаний провести перевірку особи, що звертається, чи вона є/була працівником компанії. Перевірка проводиться через запит до відділу кадрів компанії.

Зворотний зв'язок працівнику щодо звернення надається виключно в усній формі.

Щотижнево керівником департаменту з внутрішніх комунікацій відбувається контроль діяльності ЛД через перевірку звіту та пошти ЛД.

За запитом директора з управління персоналу звіт формується окремо у встановлені терміни.

2.3. Розгляд стандартних звернень відповідальними підрозділами

Менеджер ЛД подає звернення до відділу кадрів для перевірки даних ініціатора звернення, де ДКД надає інформацію по працівнику.

Якщо заявка надійшла від працівника магазину, вона перенаправляється на операційного куратора, у відповідальності якого знаходиться магазин.

Якщо заявка надійшла від працівника охорони чи відносно нього, вона перенаправляється на куратора СБ, у відповідальності якого знаходиться магазин, в копію електронного листа додаються: директор з питань охорони та безпеки, начальник відділу внутрішніх розслідувань, представники департаментів охорони та зовнішньої безпеки.

Якщо звернення від працівника офісу – на керівника підрозділу (зважаючи на посаду заявника).

У копію листа щодо розгляду звернення обов'язково додаються директор з управління персоналу і директор відповідного Офісу підрозділу.

При необхідності до розгляду і вирішення звернення долучаються куратори служби безпеки чи комісія з вирішення трудових конфліктів.

2.4. Комісія з розгляду трудових конфліктів

Якщо рівень звернення високий, вирішенням проблемної ситуації займається комісія.

Вона своєчасно реагує на ситуації, що виникають між працівником і роботодавцем під час виконання трудових обов'язків для уникнення штрафних санкцій та судових розглядів.

Є два типи звернень:

- звернення від офісних працівників.
- звернення від працівників магазинів та виробництва.

Склад комісії для роботи зі зверненнями від працівників магазинів, виробництва та від офісних працівників визначається згідно з Положенням про комісію з розгляду трудових конфліктів в залежності від рівня ризику.

3. МЕХАНІКА РОБОТИ ЛД

3.1. Класифікація звернень

3.1.1. Типи звернень:

Пропозиція – звернення співробітників з порадою, рекомендацією щодо діяльності компанії, думки щодо врегулювання та вдосконалення операційних процесів та інших сфер.

Питання – звернення співробітників із проханням надання інформації.

Скарга – звернення з вимогою про дотримання прав та обов'язків щодо питань трудової діяльності.

3.1.2. За періодичністю звернення:

Вперше подане – звернення, які надходять вперше від одного працівника чи групи співробітників.

Повторне – звернення з одного питання, що було надіслано кілька разів протягом певного часу від одного чи групи співробітників.

3.1.3. За можливістю розголошення даних ініціатора звернення:

Публічні – звернення від працівників, які не проти розголосу своїх даних при вирішенні заявки.

Конфіденційні – звернення співробітників, які бажають залишитися анонімними в ході розгляду їх справи. Поширення їх особистих даних відбувається на умовах, які попередньо визначаються між співробітником та менеджером ЛД.

Анонімні – звернення, що не містять відомостей про співробітника, що звернувся, а саме: прізвища, імені, по батькові, даних про підрозділ, де працює/працював.

3.1.4. За належністю до проблемних запитань:

Конфліктні ситуації – звернення, які описують проблемні ситуації між працівниками компанії: конфлікти, непорозуміння та дискримінація.

Умови праці – звернення, що стосуються всіх видів оплати праці, охорони праці, побутових умов, а також дій компанії при звільненні працівників.

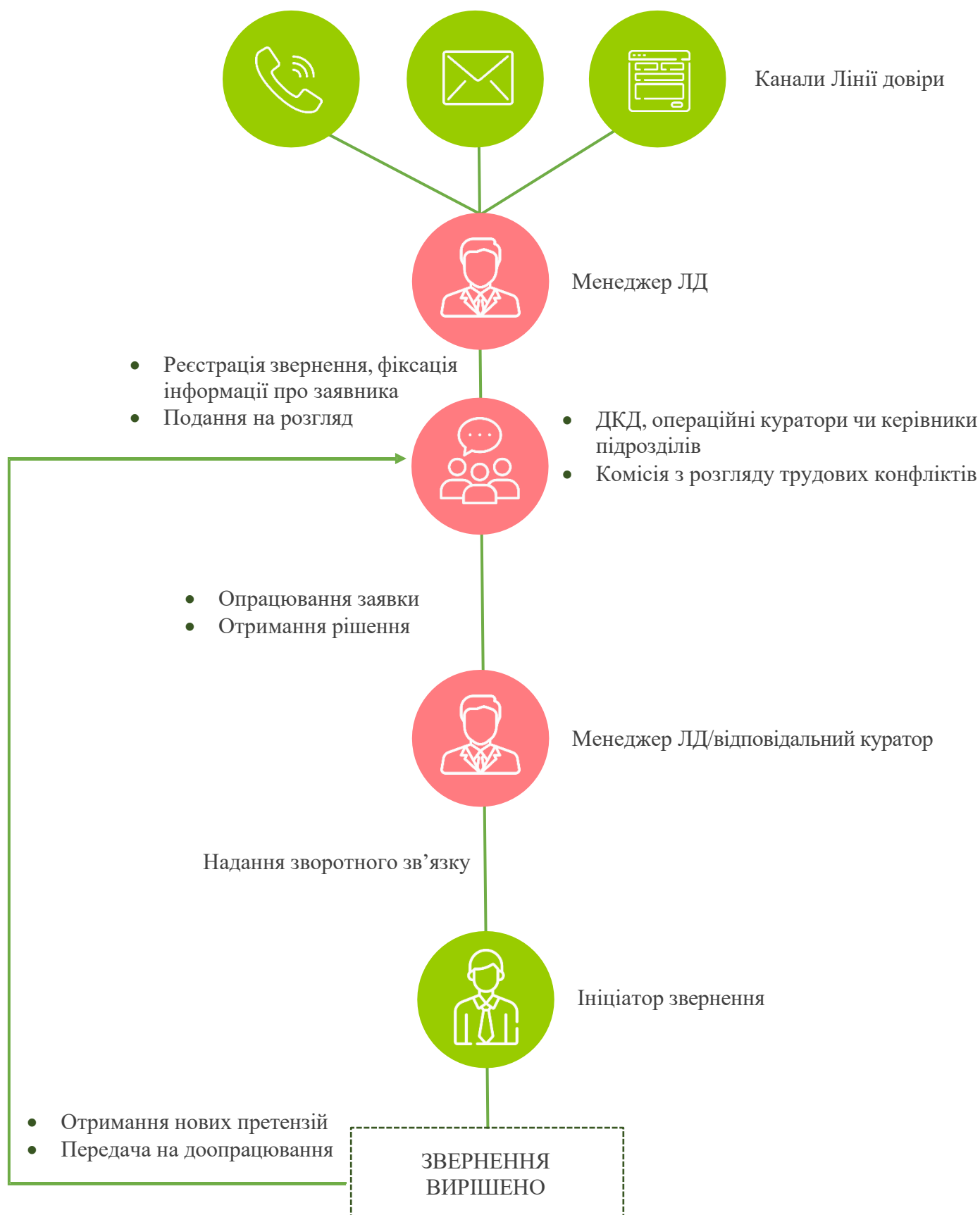
Неправомірні дії – звернення, які зводяться до корупції, обману, недбалості та розтрата працівниками матеріальних благ компанії.

3.1.5. За етапом розгляду звернення:

Відкриті – звернення, які взяті в роботу і не мають остаточного рішення.

Закриті – звернення, що мають офіційний висновок, після якого ініціатору було надано зворотний зв'язок і працівник більше не має претензій до компанії.

3.2. Порядок розгляду звернень



4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Посадові особи, які працюють з отриманою інформацією за допомогою ЛД, несуть відповідальність за дотримання конфіденційності. Якщо звернення є конфіденційним, ніхто не має права розголошувати інформацію про особу ініціатора звернення включаючи не розголошення учасникам розгляду скарги.

Період розгляду звернень залежить від типу заявки, а також її нагальності. В разі неможливості надання обґрунтованого рішення по запиту – надання відповіді співробітнику зі статусом звернення «в роботі».

4.1. Правила вирішення звернень

Лінія довіри створена для покращення трудової діяльності працівника, його морального стану, умов праці та спілкування з керівництвом. ЛД – це перш за все допомога співробітнику знайти комфортне місце в компанії та зменшити плинність кадрів.

Правила взаємодії з ініціаторами звернень чи працівниками, які є учасниками ситуації:

1. Усі дії по вирішенню звернення не повинні суперечити принципам компанії, її місії та цінностям, які прописані в корпоративному кодексі.
2. Вирішення ситуації має відбуватися у ввічливій формі з дотриманням правил ділового спілкування та листування.
3. Між усіма суб'єктами ситуації повинна бути взаємна повага, адже всі працюють на єдиний результат.
4. Усі порушення прав працівників мають бути виявлені і підтверджені фактами (заяви, відео, відомості від інших співробітників надані у письмовому вигляді).
5. Усі рішення по зверненню (звільнення, переведення, зміщення з посади, зменшення премій та ін.) мають бути документально підтверджені та обговорені з керівництвом компанії.
6. Якщо звернення є конфіденційним, ніхто не має права розголошувати інформацію про особу ініціатора звернення.
7. Якщо ініціатор звернення вже не є працівником ФОРИ (звільнився чи був звільнений), його звернення вирішується на таких самих засадах як усі інші. Він є Гостем компанії і, можливо, в майбутньому знову нашим співробітником.
8. Правила розгляду звернень поширюються на всіх однаково без будь-якої можливої дискримінації з боку відповідальних осіб (посада, вік, віросповідання, раса тощо).
9. Відповідальні особи мають діяти об'єктивно, виключаючи власні інтереси. В разі неспроможності підійти до розгляду звернення відсторонено, працівник має повідомити про це менеджера ЛД і не брати участь у розгляді звернення.