

Mechanizmus sťažností a spätnej väzby zainteresovaných strán

L Y R A Chocolate

1. Účel

Tento postup poskytuje transparentný, prístupný a dôverný proces, prostredníctvom ktorého môžu zamestnanci, dodávatelia, zmluvní partneri, zákazníci, členovia komunity a ďalšie zainteresované strany podávať sťažnosti týkajúce sa činnosti spoločnosti, neetického správania a tém zahrnutých v našom Etickom kódexe: ľudské práva, pracovné podmienky, vplyvy na životné prostredie, diskriminácia, obťažovanie, korupcia, bezpečnosť a ochrana zdravia, ako aj iné obavy.

Cieľom tohto mechanizmu je:

- Poskytovať prístupné kanály, prostredníctvom ktorých môžu zainteresované strany vznášať svoje obavy
- Zabezpečiť, aby sťažnosti boli riadne preskúmané a riešené
- Podporovať neustále zlepšovanie postupov spoločnosti
- Posilňovať dôveru a zodpovednosť voči zainteresovaným stranám

2. Rozsah pôsobnosti

Tento mechanizmus je dostupný všetkým kľúčovým zainteresovaným stranám, vrátane zamestnancov, dodávateľov a obchodných partnerov, zákazníkov, miestnych komunit a organizácií občianskej spoločnosti.

Hlásené problémy môžu zahŕňať okrem iného:

- Podmienky na pracovisku a pohoda zamestnancov
- Návrhy na zlepšenie
- Etické obchodné správanie
- Vplyvy na životné prostredie
- Kvalita alebo bezpečnosť produktov
- Obavy v oblasti ľudských práv

3. Dostupné komunikačné kanály

- Sťažnosti je možné podávať ústne, písomne, telefonicky, e-mailom alebo prostredníctvom nadriadeného.
- Prostredníctvom fyzickej ochránky na návrhy a sťažnosti umiestnenej v priestoroch spoločnosti.
- Osobne na kontaktnom mieste prevádzkovateľa: Pri parku 1, 951 12 Ivanka pri Nitre;
- Prostredníctvom zákazníckej linky: +421 902 117 041,
- By e-mail: objednavky@L Y R A Chocolate.com,
- Písomne na adresu prevádzkovateľa: L Y R A GROUP s.r.o., Pri parku 1, 951 12 Ivanka.

Anonymné podania sú akceptované.

4. Postup vybavenia sťažnosti

Po prijatí podnetu alebo sťažnosti spoločnosť postupuje podľa nasledovného procesu:

Krok 1 – Prijatie

Podnet je prijatý e-mailom, prostredníctvom sčránky na návrhy alebo iným komunikačným kanálom.

Krok 2 – Predbežné posúdenie

Nadriadený alebo zodpovedný tím preskúma podnet a určí jeho povahu a naliehavosť. Nadriadený je povinný každý podnet dôkladne prešetriť a okamžite ho riešiť.

Krok 3 – Vyhodnotenie a opatrenia

Podnet je vyhodnotený a v prípade potreby sú prijaté nápravné opatrenia.

Krok 4 – Odpoveď a následné kroky

Ak sú k dispozícii kontaktné údaje, spoločnosť informuje zainteresovanú stranu o prijatom stanovisku alebo prijatých opatreniach.

Pokúsime sa odpovedať čo najskôr, vždy však najneskôr do 30 dní od prijatia vášho podania.

5. Dôvernosť a ochrana pred odvetou

L Y R A Chocolate vyzýva zainteresované strany, aby vznášali svoje obavy v dobrej viere.

Spoločnosť sa zaväzuje:

- Zaobchádzať so sťažnosťami dôverne, pokiaľ je to možné
- Umožniť zamestnancom podávať anonymnú spätnú väzbu
- Zabezpečiť, aby žiadny zamestnanec ani zainteresovaná strana nečelili odplate za vznášanie oprávnených obáv

Odplata, zastražovanie, diskriminácia, obťažovanie, prepustenie ani akékoľvek iné nepriaznivé zaobchádzanie v súvislosti so sťažnosťou nie sú dovolené a môžu viesť k disciplinárnym opatreniam.

Komunikácia so sťažovateľmi

Spoločnosť bude počas celého procesu komunikovať so sťažovateľom (ak podanie nie je anonymné), a to vrátane potvrdenia prijatia, akceptácie, stavu vyšetrovania, výsledkov, nápravných opatrení a uzavretia prípadu. Ak podanie nie je akceptované ako sťažnosť, dôvody budú sťažovateľovi oznámené.

6. Monitorovanie a neustále zlepšovanie

Sťažnosti a spätná väzba sú pravidelne vyhodnocované s cieľom identifikovať:

- opakujúce sa problémy

- príležitosti na prevádzkové zlepšenia
- potenciálne sociálne alebo environmentálne riziká

Poznanky získané prostredníctvom tohto mechanizmu prispievajú k zlepšeniam v oblasti:

Spoločnosť vypracuje ročný súhrn prijatých, vyriešených a nevyriešených sťažností vrátane trendov, príčin, nápravných opatrení a príležitostí na zlepšenie, ktorý sprístupní všetkým zainteresovaným.

7. Vzor evidenčného záznamu sťažností a spätnej väzby

Spoločnosť vedie jednoduchú internú evidenciu na sledovanie podnetov a odpovedí.

Typ Dátum zainteresovanej strany	Predmet podnetu	Kanál	Zodpovedná osoba	Prijaté opatrenie	Stav
Zamestnanec / Zákazník / Dodávateľ	Popis podnetu	E-mail / Schránka návrhov / Webstránka			Otvorené / Uzavreté

Táto evidencia pomáha zabezpečiť transparentnosť a sledovanie podnetov zainteresovaných strán.

