

MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR ȘI DE ASIGURARE A CONFORMITĂȚII

AAGES se angajează să ofere un mecanism transparent și accesibil de soluționare a plângerilor, atât pentru părțile interesate interne, cât și pentru cele externe, pentru a exprima preocupări sau plângeri cu privire la drepturile omului, probleme de mediu sau practici comerciale neetice. Procedura noastră este concepută pentru a ne asigura că toate plângerile sunt tratate cu seriozitate, confidențialitate și respect, promovând un mediu de încredere și responsabilitate.

Schema de procedură:

1. Cine poate depune plângeri?

Mecanismul de soluționare a plângerilor este accesibil unei game largi de părți interesate, inclusiv, dar nu numai, următoarele

- - angajați,
- - clienți,
- - furnizori,
- - membrii comunității locale,
- - organizații neguvernamentale (ONG-uri),
- - autorități guvernamentale,
- - alte instituții/entități relevante.

Această abordare incluzivă asigură faptul că toate părțile potențial afectate de operațiunile AAGES au la dispoziție un canal formal pentru a-și exprima preocupările sau plângerile, facilitând o gestionare cuprinzătoare și responsabilă a plângerilor în cadrul și în legătură cu activitățile și influența organizației.

2. Cum se depune o plângere?

Părțile interesate pot depune plângeri scrise pe cale electronică sau prin poștă.

- - Conformitate electronică prin intermediul adresei noastre de e-mail dedicate:
esg@aages.ro
- - prin poștă la adresa: Strada Agricultorilor, nr. 16, Sângeorgiu de Mureș, 547530, județul Mureș, România. Vă rugăm să scrieți pe plic " Conformitate ".

Reclamațiile pot fi raportate în mod anonim

În cazul notificării electronice, reclamantii care preferă să trimită o plângere anonimă trebuie să utilizeze adrese de e-mail care nu dezvăluie datele personale ale reclamantului.

În fiecare unitate sunt instalate căsuțe poștale, care permit personalului să își transmită în scris, în mod confidențial, preocupările sau plângerile, fără a-și dezvălui identitatea. Cu toate acestea, angajații sunt încurajați să urmeze procedurile specificate în Ordinul privind regulamentul intern pentru a-și depune plângerile.

3. Confirmare și confidențialitate Confirmare și confidențialitate

La primirea unei plângeri, furnizăm confirmarea de primire către reclamant în maximum 3 zile lucrătoare.

Identitatea reclamantului este confidențială pentru a proteja viața privată a acestuia și pentru a asigura un mediu de raportare sigur.

4. Politica de evitare a represaliilor

Ne-am angajat să aplicăm o politică strictă de evitare a represaliilor. Niciun reclamant nu se va confrunta cu represalii sau consecințe negative pentru că a raportat o plângere cu bună credință.

5. Investigații și remediere

Toate notificările legate de reclamații sunt investigate în detaliu de o echipă dedicată, în funcție de subiectul reclamațiilor, după ce sunt primite de către angajatul desemnat, care va prezenta problema directorului general. AAGES a construit echipe pentru următoarele subiecte:

1. Plângeri legate de drepturile omului, condițiile de muncă, sănătate și siguranță
2. Plângeri legate de protecția mediului
3. Plângeri legate de practicile comerciale

Această echipă efectuează investigația pe plan intern prin verificarea datelor disponibile și efectuarea unei evaluări care poate include discuții în cadrul diferitelor departamente ale companiei sau analize și măsurători tehnice. Responsabilul desemnat de directorul general se consultă cu reclamantul sau cu reprezentantul acestuia pe parcursul procesului de soluționare, în cazul în care sunt comunicate informații referitoare la persoana reclamantului sau a reprezentantului acestuia, pentru a asigura corectitudinea și eficiența.

În cazurile în care plângerea este depusă în mod anonim, echipa dedicată a AAGES procedează la investigare cu cea mai mare diligență și respect pentru anonimatul plângerii. Absența unei comunicări directe cu reclamantul nu diminuează minuțiozitatea investigației. Ne asigurăm că toate plângerile anonime beneficiază de același nivel de atenție și de investigare ca și cele în care identitatea reclamantului este cunoscută.

În cazul plângerilor anonime, procesul include:

- O analiză detaliată a informațiilor furnizate în plângere pentru a identifica orice probleme potențiale sau domenii care necesită investigații suplimentare.
- O investigație imparțială și obiectivă a problemelor raportate, utilizând informațiile disponibile și resursele relevante din cadrul întreprinderii.
- Punerea în aplicare a unor măsuri de remediere adecvate, pe baza constatărilor investigației, în vederea soluționării problemelor semnalate în reclamație.

Deși consultarea directă cu reclamantul nu este posibilă în cazurile anonime, angajamentul nostru de a rezolva problema în mod eficient rămâne neschimbat. Luăm în serios fiecare plângere, depunând eforturi pentru a ne îmbunătăți practicile și a soluționa orice nemulțumire, asigurând un mediu de lucru respectuos și etic pentru toate părțile interesate.

Rezolvarea plângerilor este supravegheată de directorul general, care solicită avizul Consiliului de administrație în cazul unor probleme semnificative, asigurând o abordare colaborativă și bine informată a problemelor ridicate prin reclamații.

Ne propunem să rezolvăm plângerile într-un interval de timp specificat, asigurând o remediere semnificativă și în timp util pentru părțile afectate. Acest interval de timp nu ar trebui să depășească 30 de zile lucrătoare.

6. Procesul de apel

În cazul în care reclamantul nu este mulțumit de soluția adoptată, este disponibilă o procedură de apel. Astfel, se asigură că fiecare voce este ascultată și abordată în mod adecvat.

7. Cum pot afla reclamanții dacă problema lor a fost remediată

Soluția va fi comunicată în scris părții interesate în cauză, în limba în care a fost formulată plângerea.

În cazul plângerilor depuse în mod anonim cu privire la drepturile omului, probleme de mediu sau practici comerciale, AAGES va publica evaluarea situației, remedierea sau punctul său de vedere asupra problemei prin intermediul comunicatelor de presă (în cazul problemelor majore), pe site-ul său web la secțiunea [Comunicare](#). În cazul plângerilor anonime care afectează sau implică angajații, răspunsurile scrise sunt afișate pe panourile de afișaj disponibile în fiecare clădire a companiei, desemnate pentru diseminarea informațiilor de interes public.

Mecanismul nostru de soluționare a plângerilor acoperă o gamă largă de probleme, inclusiv, dar nu numai, următoarele:

- Încălcarea drepturilor omului
- Preocupări legate de mediu
- Practici de afaceri neetice
- Alte subiecte legate direct de activitatea AAGES, cum ar fi protecția datelor cu caracter personal sau altele.

8. Înregistrări și documentație

Toate plângerile și rezolvările acestora vor fi documentate și păstrate pentru referință și îmbunătățire continuă timp de cel puțin 5 ani.

9. Evaluare și îmbunătățire

Eficacitatea mecanismului nostru de soluționare a plângerilor este evaluată cel puțin o dată pe an și în mod ad-hoc pentru a încorpora lecțiile învățate și pentru a îmbunătăți continuu procesul.

Părțile interesate sunt încurajate să participe la procesul de evaluare pentru a oferi feedback și sugestii de îmbunătățire.

Prin punerea în aplicare a acestui mecanism de soluționare a plângerilor, AAGES își demonstrează angajamentul de a respecta standardele etice, de a proteja drepturile omului și de a aborda problemele de mediu. Încurajăm toate părțile interesate să utilizeze acest mecanism pentru a raporta orice preocupare, fiind siguri că vocile lor vor fi ascultate și că se va acționa în consecință cu cea mai mare seriozitate și confidențialitate.

Pentru detalii suplimentare sau întrebări, vă rugăm să ne contactați la esg@aages.ro.