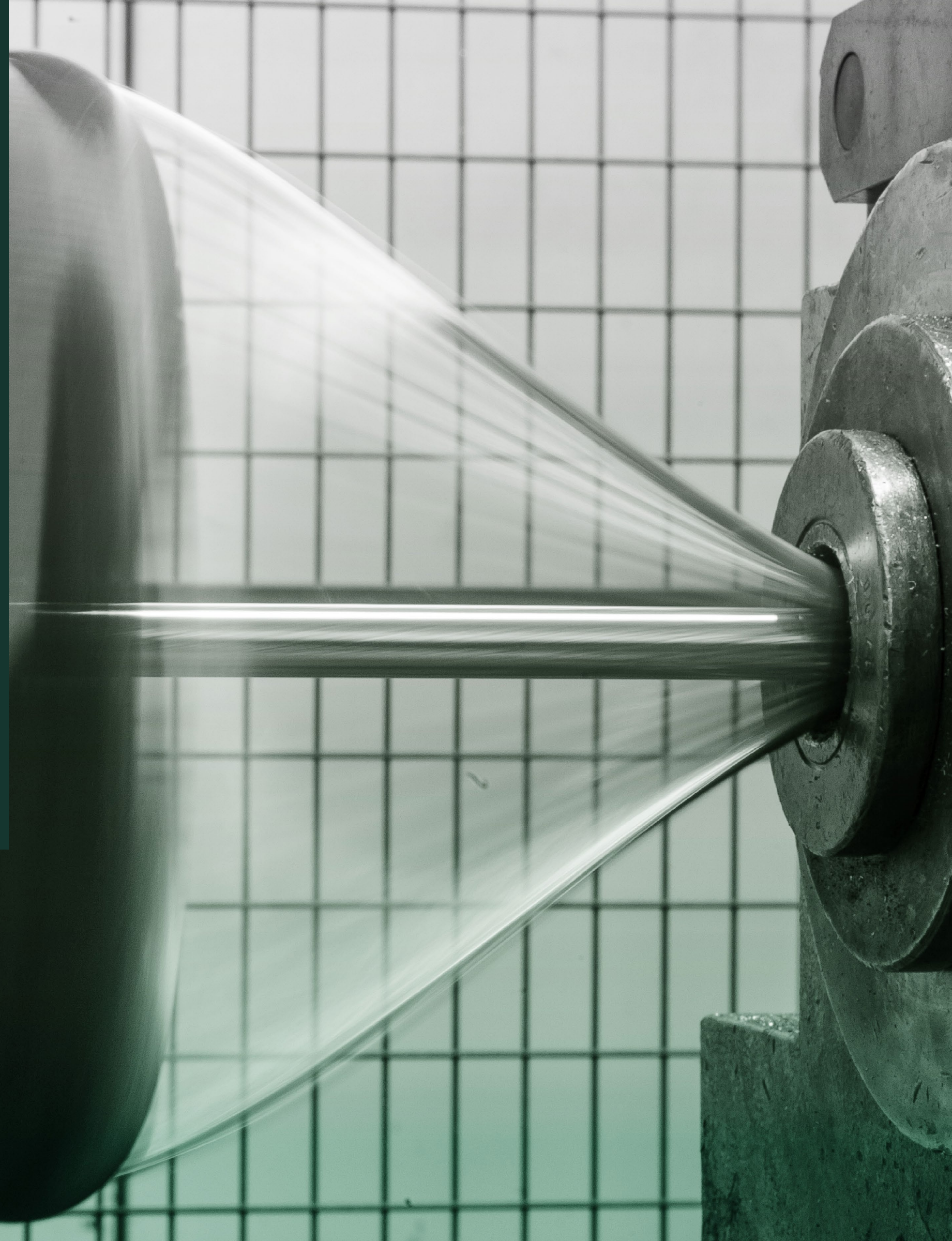


Plan zaangażowania interesariuszy

TELE-FONIKA Kable S.A.
Zakład w Bydgoszczy



Spis treści

1. Wprowadzenie	3	6. Monitorowanie i ocena wdrożenia SEP	15
1.1. Lokalizacja projektu i obszary objęte jego oddziaływaniem	3	7. Raportowanie	16
2. Identyfikacja i ocena interesariuszy	5	Załączniki	17
2.1. Identyfikacja interesariuszy	5	Załącznik 1 – Warunki składania zażaleń	17
2.2. Mapa interesariuszy	6	Załącznik 2 – Formularz zażalenia – wzór	18
2.3. Wpływ projektu na interesariuszy	7	Załącznik 3 – Odpowiedź na zażalenie – wzór	19
3. Zaangażowanie interesariuszy	9		
3.1. Cel i podejście do zaangażowania interesariuszy	9		
3.2. Działania angażujące interesariuszy	10		
4. Plan działania dotyczący zaangażowania interesariuszy	11		
5. Mechanizm rozpatrywania zażaleń	12		
5.1. Zarządzanie mechanizmem rozpatrywania zażaleń	13		

1. Wprowadzenie

1.1. Lokalizacja projektu i obszary objęte jego oddziaływaniem

Zakład TELE-FONIKA Kable S.A. w Bydgoszczy jest najstarszą fabryką kabli i przewodów w Polsce oraz największym zakładem produkującym kable średnich, wysokich i ekstra wysokich napięć w Europie. Należy do elitarnego grona bezpośrednich dostawców rozwiązań dla branży podmorskiego przesyłu energii. Na terenie zakładu zlokalizowane jest specjalistyczne zaplecze badawcze, w tym Laboratorium Wysokich i Ekstra Wysokich Napięć, w którym opracowywane są prototypy i wytyczne technologiczne do produkcji kabli HVAC i HVDC. Projekt obejmuje rozbudowę Zakładu TELE-FONIKA Kable S.A. w Bydgoszczy na terenie, na którym funkcjonuje on obecnie.

Wpływ na społeczność lokalną

Zakład TELE-FONIKA Kable S.A. w Bydgoszczy zlokalizowany jest w przemysłowej części miasta, na obszarze ponad 24 ha.

Zakład graniczy:

- od północy z ulicą, za którą znajdują się zabudowania będące miejscem wykonywania działalności produkcyjnej i usługowej;
- od wschodu z fabryką sklejk;
- od południa i zachodu z rzeką Brdą.



Zdj. 1: Sąsiedztwo Zakładu TELE-FONIKA Kable S.A. w Bydgoszczy.

W bezpośrednim sąsiedztwie zakładu nie ma budynków mieszkalnych, z wyjątkiem jednego, który jest zaznaczony na zdjęciu obok.

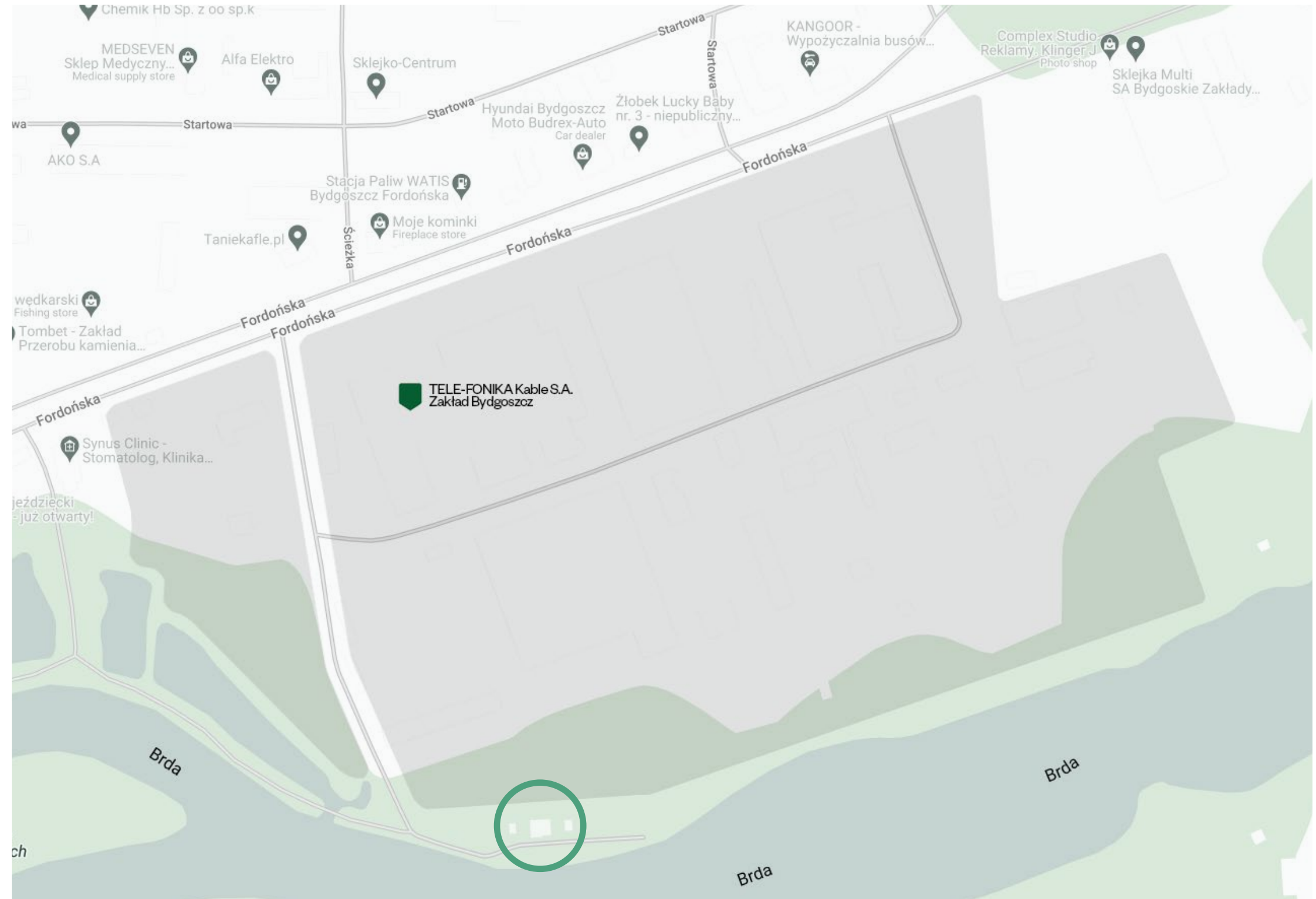
Budynek znajduje się po południowej stronie zakładu. W tej jego części składowane są produkty. Hale produkcyjne zlokalizowano w drugiej linii. Nie stwierdzono bezpośredniego negatywnego wpływu działalności zakładu na osoby mieszkające w budynku. Nie odnotowano również zgłoszeń od mieszkańców dotyczących funkcjonowania zakładu – a mają oni możliwość bezpośredniego kontaktu z jego przedstawicielami.

Funkcjonowanie zakładu nie jest uciążliwe dla okolicznych mieszkańców ani dla innych podmiotów, głównie ze względu na jego lokalizację, ale także z racji specyfiki prowadzonej działalności. Zakład zlokalizowany jest w pobliżu drogi krajowej nr 80 (DK 80), co powoduje, że transport produktów w niewielkim stopniu odbywa się drogami lokalnymi.

Prowadzona działalność nie wiąże się z nieprzyjemnym zapachem ani innymi uciążliwościami dla pracowników sąsiednich firm oraz mieszkańców z bliższego i dalszego otoczenia. Kontrola przeprowadzona w 2021 r. nie wykazała żadnych naruszeń norm hałasu.

Wpływ na środowisko

Zakład nie leży na terenach chronionych ani istotnych pod względem bioróżnorodności. Najbliższy obszar o dużej bioróżnorodności znajduje się w odległości 3,5 km od zakładu. Przeprowadzone w 2021 r. inwentaryzacje przyrodnicze nie wykazały istotnego negatywnego wpływu projektu na środowisko naturalne. Zalecono posadzenie drzew i krzewów zapewniających ochronę i pożywienie dla ptaków w ramach kompensacji przyrodniczej po zakończeniu projektu. Planowana inwestycja związana z rozbudową jednostki zostanie przeprowadzona na terenie TELE-FONIKA Kable S.A. Nie zidentyfikowano żadnych nowych obszarów negatywnego wpływu na społeczność i środowisko, które mogłyby wynikać z realizacji projektu. Jego pozytywnym efektem będzie wzrost zatrudnienia w zakładzie, co przyciągnie nowych pracowników z lokalnego rynku pracy.



Zdj. 2: Budynki mieszkalne w bezpośrednim sąsiedztwie zakładu.

2. Identyfikacja i ocena interesariuszy

2.1. Identyfikacja interesariuszy

“Interesariusze to grupy, które wpływają na działania, produkty albo usługi organizacji oraz związane z nimi aktywności i/lub mogą być nimi dotknięte. Termin ten nie obejmuje wszystkich osób, które mogą mieć wiedzę lub opinię na temat organizacji. Organizacje będą miały wielu interesariuszy, o różnych rodzajach i poziomach zaangażowania, a często także o różnych, niekiedy sprzecznych interesach i obawach”.

(Źródło: AA1000 Stakeholder Engagement Standard, 2015)

Na podstawie:

- wyników warsztatów dotyczących identyfikacji i oceny interesariuszy, zorganizowanych z udziałem przedstawicieli Zakładu TELE-FONIKA Kable S.A. w Bydgoszczy w zakresie identyfikacji i oceny interesariuszy
- wiedzy i doświadczenia konsultanta biorącego udział w poprzednich tego typu projektach

dla zakładu zidentyfikowano grupy interesariuszy, które zostały przedstawione w tabeli obok.

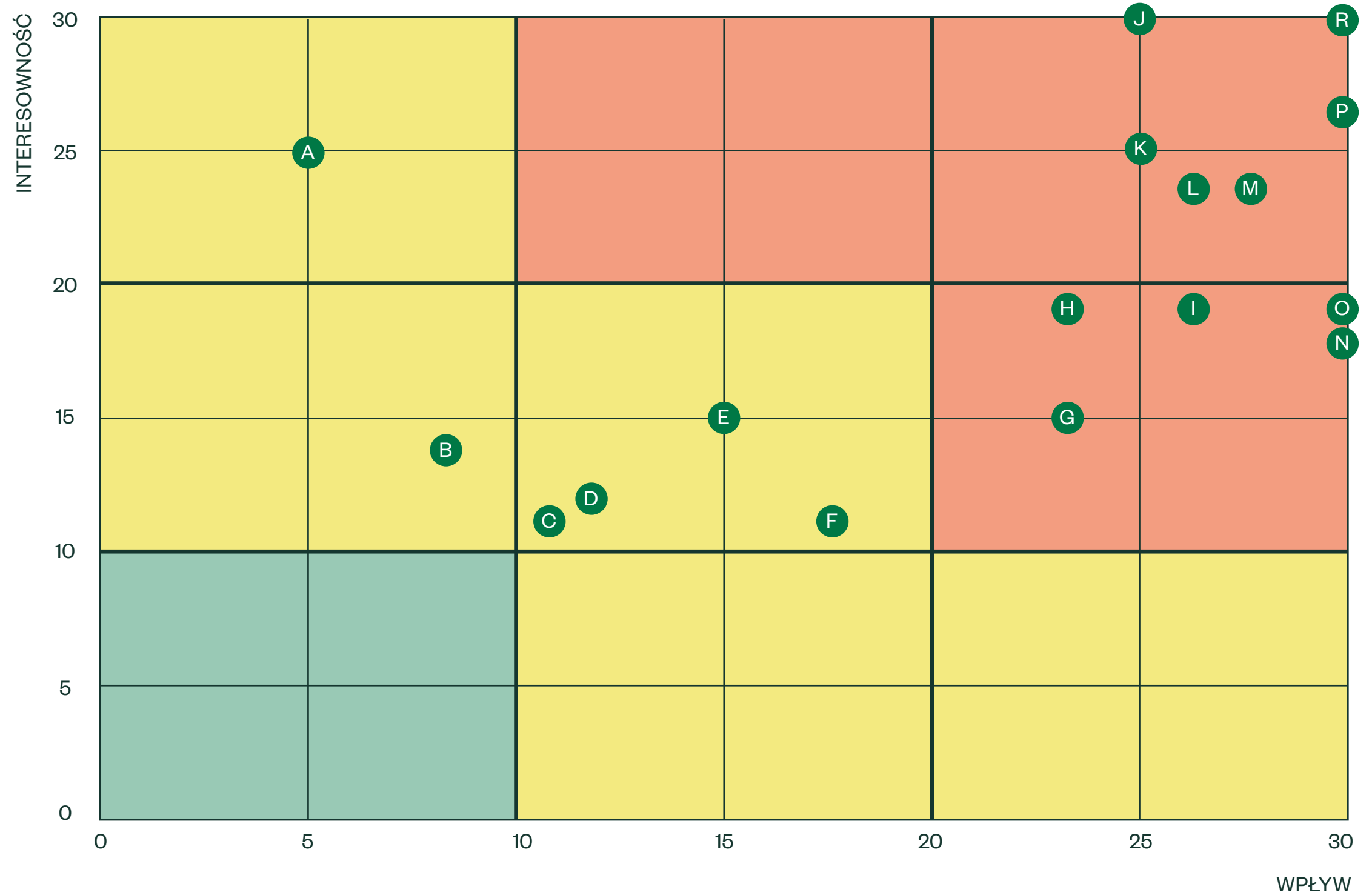
Grupa interesariuszy	Przedstawiciele	Wpływ (WYSOKI/ŚREDNI/NISKI)	Interesowność (WYSOKA/ŚREDNIA/NISKA)
Pracownicy	Wszyscy pracownicy	WYSOKI	WYSOKA
Potencjalni pracownicy		WYSOKI	ŚREDNIA
Emerytowani pracownicy	Podmiot o nazwie Koło Emerytów	ŚREDNI	WYSOKA
Związki zawodowe	3 związki zawodowe	WYSOKI	WYSOKA
Konkurencja	Elpar, NKT, Prysmian, Nexans, importerzy	WYSOKI	WYSOKA
Przewoźnicy	Przewoźnicy surowców, produktów gotowych, odpadów	WYSOKI	ŚREDNIA
Dostawcy	Dostawcy materiałów/surowców, opakowań	WYSOKI	WYSOKA
Kluczowi klienci	Klienci z sektora energetycznego i dystrybucyjnego	WYSOKI	WYSOKA
Inni klienci		WYSOKI	ŚREDNIA
Lokalny przemysł i inne organizacje	Kujawsko-Pomorski Związek Pracodawców Ochrony Zdrowia, Stowarzyszenie Elektryków Polskich	ŚREDNI	ŚREDNIA
Szkoły i przedszkola		ŚREDNI	ŚREDNIA
Administracja lokalna	Prezydent miasta, ratusz	WYSOKI	WYSOKA
Inne instytucje i urzędy	Sanepid, Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska, Państwowa Inspekcja Pracy	WYSOKI	ŚREDNIA
Lokalne media	Lokalne media z grupy wydawniczej Polska Press	ŚREDNI	ŚREDNIA
Społeczność naukowa	Uczelnie wyższe (główna: Politechnika Bydgoska), laboratoria zewnętrzne, szkoły techniczne/zawodowe	ŚREDNI	ŚREDNIA
Sąsiadujące zakłady przemysłowe	Inne zakłady przemysłowe w okolicy	ŚREDNI	ŚREDNIA
Inne	Jednostki certyfikujące	WYSOKI	ŚREDNIA
Inne	Jednostka straży pożarnej	WYSOKI	WYSOKA
Inne	Inne zakłady TFK/JDR	WYSOKI	WYSOKA
Inne	Rodziny pracowników	WYSOKI	WYSOKA

2.2. Mapa interesariuszy

Na podstawie identyfikacji i oceny interesariuszy przygotowano mapę interesariuszy. To fundament, na którym konstruowany jest plan zaangażowania interesariuszy. Określa ona znaczenie poszczególnych interesariuszy dla zakładu ze względu na:

- jego wpływ na interesariuszy (WYSOKI/ŚREDNI/NISKI);
- interesowność interesariusza w zakładzie (WYSOKA/ŚREDNIA/NISKA)

Jako kluczowe zdefiniowano grupy interesariuszy o dużym wpływie i dużej interesowności (czerwone pola).



A — emerytowani pracownicy; B — lokalny przemysł i inne organizacje; C — okoliczne zakłady przemysłowe; D — szkoły i przedszkola;
E — lokalne media; F — społeczność naukowa; G — potencjalni pracownicy; H — inne instytucje i urzędy; I — inni klienci; J — związki zawodowe;
K — urząd miasta; L — rodziny pracowników; M — dostawcy; N — jednostki certyfikujące; O — przewoźnicy; P — kluczowi klienci;
R — pracownicy/konkurenci/inne: jednostka przeciwpożarowa na terenie zakładu / inne zakłady TFK/JDR.

2.3. Wpływ projektu na interesariuszy

W drugim etapie oceniono wpływ projektu na interesariuszy zakładu.

Wpływ na interesariuszy został oceniony z podziałem na dwie fazy realizacji projektu:

- **faza budowy – prace budowlane prowadzone w celu rozbudowy zakładu;**
- **faza operacyjna – eksploatacja zakładu, w tym nowych budynków.**

FAZA BUDOWY

Grupa interesariuszy	Typ interesariuszy	Charakter oddziaływania	Rodzaj wpływu
Pracownicy	Kluczowy	Możliwe utrudnienia w ruchu w związku z trwającymi pracami budowlanymi	Negatywny
Potencjalni pracownicy		Brak wpływu	Nie dotyczy
Emerytowani pracownicy		Brak wpływu	Nie dotyczy
Związki zawodowe	Kluczowy	Brak wpływu	Nie dotyczy
Konkurencja	Kluczowy	Brak wpływu	Nie dotyczy
Przewoźnicy		Brak wpływu	Nie dotyczy
Dostawcy	Kluczowy	Brak wpływu	Nie dotyczy
Klienci		Brak wpływu	Nie dotyczy
Lokalny przemysł i inne organizacje		Brak wpływu	Nie dotyczy
Szkoły i przedszkola		Brak wpływu	Nie dotyczy
Administracja lokalna	Kluczowy	Konieczność uzyskania określonych zgód i pozwoleń	Neutralny
Inne instytucje i urzędy	Kluczowy	Konieczność uzyskania określonych zgód i pozwoleń	Neutralny
Lokalne media		Brak wpływu	Nie dotyczy
Społeczność naukowa		Brak wpływu	Nie dotyczy
Sąsiadujące zakłady przemysłowe		Zwiększony ruch i hałas, możliwe utrudnienia w ruchu w związku z trwającymi pracami budowlanymi	Negatywny
Jednostki certyfikujące		Brak wpływu	Nie dotyczy
Jednostka przeciwpożarowa na terenie zakładu	Kluczowy	Potencjalnie zwiększone ryzyko pożaru	Negatywny
Inne zakłady TFK/JDR	Kluczowy	Brak wpływu	Nie dotyczy
Rodziny pracowników	Kluczowy	Brak wpływu	Nie dotyczy

2.3. Wpływ projektu na interesariuszy

W drugim etapie oceniono wpływ projektu na interesariuszy zakładu.

Wpływ na interesariuszy został oceniony z podziałem na dwie fazy realizacji projektu:

- **faza budowy - prace budowlane prowadzone w celu rozbudowy zakładu;**
- **faza operacyjna - eksploatacja zakładu, w tym nowych budynków.**

FAZA OPERACYJNA

Grupa interesariuszy	Typ interesariuszy	Charakter oddziaływania	Rodzaj wpływu
Pracownicy	Kluczowy	Zwiększona stabilność zakładu i stabilność zatrudnienia	Pozytywny
Potencjalni pracownicy		Nowe miejsca pracy w zakładzie	Pozytywny
Emerytowani pracownicy		Brak wpływu	Nie dotyczy
Związki zawodowe	Kluczowy	Zwiększona stabilność zakładu i stabilność zatrudnienia	Pozytywny
Konkurencja	Kluczowy	Zwiększenie produkcji w zakładzie oraz wzrost konkurencyjności zakładu i TELE-FONIKA Kable S.A.	Negatywny
Przewoźnicy		Zwiększona produkcja w zakładzie i zwiększony popyt na usługi przewoźników	Pozytywny
Dostawcy	Kluczowy	Zwiększona produkcja w zakładzie i zwiększony popyt na dostawy	Pozytywny
Klienci		Zwiększona produkcja w zakładzie, możliwość realizacji zamówień w krótszym czasie	Pozytywny
Lokalny przemysł i inne organizacje		Brak wpływu	Nie dotyczy
Szkoły i przedszkola		Brak wpływu	Nie dotyczy
Administracja lokalna	Kluczowy	Wynikający ze zwiększonej produkcji wzrost podatków lokalnych płaconych przez zakład	Pozytywny
Inne instytucje i urzędy	Kluczowy	Potrzeba zajmowania się bardziej oficjalnymi sprawami	Neutralny
Lokalne media		Brak wpływu	Nie dotyczy
Społeczność naukowa		Możliwość wspólnego wdrażania nowych projektów	Nie dotyczy
Sąsiadujące zakłady przemysłowe		Brak wpływu	Nie dotyczy
Jednostki certyfikujące		Potrzeba uzyskania nowych certyfikatów	Neutralny
Jednostka przeciwpożarowa na terenie zakładu	Kluczowy	Zwiększony teren zakładu, potencjalnie większe zapotrzebowanie na wsparcie w razie wystąpienia pożaru	Negatywny
Inne zakłady TFK/JDR	Kluczowy	Zwiększona produkcja, więcej miejsca na współpracę i wymianę doświadczeń	Pozytywny
Rodziny pracowników	Kluczowy	Brak wpływu	Nie dotyczy

3. Zaangażowanie interesariuszy

3.1. Cel i podejście do zaangażowania interesariuszy

Zasady angażowania interesariuszy:

Kluczowe zasady kierujące podejściem Zakładu TELE-FONIKA Kable S.A. w Bydgoszczy do zaangażowania interesariuszy w ten projekt to:

- otwartość i przejrzystość, zaangażowanie w otwarty proces i gotowość do dostarczania interesariuszom informacji na temat istotnych aspektów projektu;
- odpowiedzialność (obywatela korporacyjnego) i gotowość do rozliczania się z wpływem, jaki wywierają działania projektowe;
- utrzymywanie relacji opartych na zaufaniu i wzajemnym zobowiązaniu do działania w dobrej wierze;
- poszanowanie interesów, opinii i aspiracji interesariuszy;
- reagowanie na potrzeby interesariuszy i udzielanie im spójnych odpowiedzi w odpowiednim czasie.

Cele zaangażowania interesariuszy

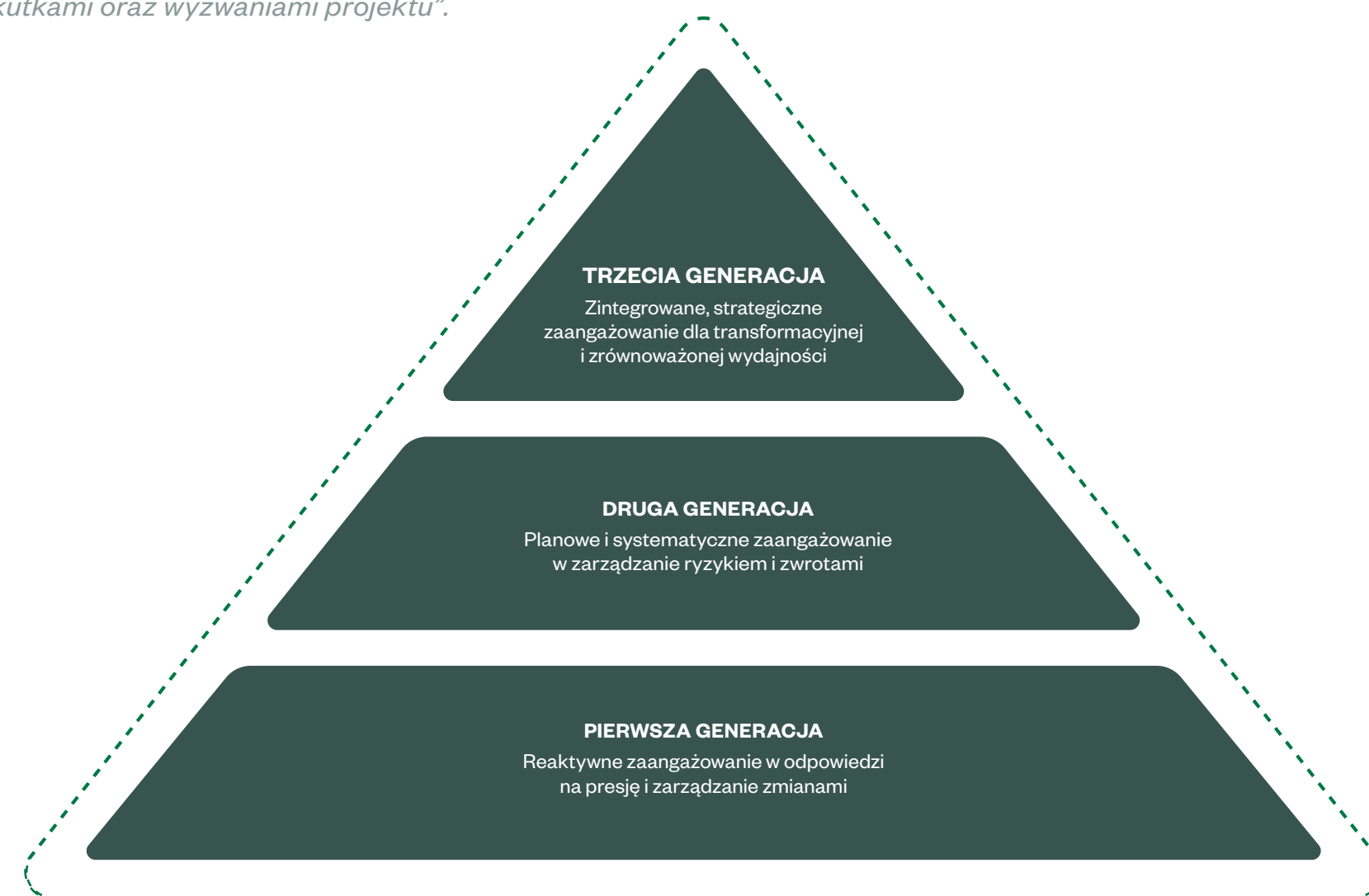
Cele procesu zaangażowania interesariuszy zgodnie z PR 10:

„Otwarte i transparentne działania klienta, jego pracowników, społeczności lokalnych bezpośrednio zaangażowanych w projekt oraz – jeśli to stosowne – innych interesariuszy jako istotny element dobrej międzynarodowej praktyki (GIP) i wymóg postawy obywatelskiej, który poprawi projekty zrównoważonego rozwoju pod względem środowiskowym i społecznym. W szczególności skuteczne zaangażowanie społeczności, odpowiednie do charakteru

i skali projektu, które promuje solidną i zrównoważoną wydajność środowiskową i społeczną, co może prowadzić do poprawy wyników finansowych, społecznych i środowiskowych, a także zwiększyć korzyści dla społeczności. Zaangażowanie interesariuszy jest kluczowe dla budowania silnych, konstruktywnych i responsywnych relacji, które są niezbędne do skutecznego zarządzania środowiskowymi i społecznymi skutkami oraz wyzwaniem projektu”.

Podejście do zaangażowania interesariuszy

Poziom i podejście do zaangażowania interesariuszy będą odpowiadać trzeciej generacji zaangażowania interesariuszy, zgodnie z AA1000SES:



(Źródło: AA1000 Stakeholder Engagement Standard, 2015)

3.2. Działania angażujące interesariuszy

Zakład TELE-FONIKA Kable S.A. w Bydgoszczy podjął już szereg działań mających na celu ustrukturyzowanie dialogu z interesariuszami, procesu odpowiadania na ich pytania i wątpliwości. Działania te zostały wypunktowane w tabeli po prawej.

Na stronie internetowej firmy znajduje się zakładka kontaktowa, dostępna dla wszystkich zainteresowanych stron.

Ponadto pracownicy mają do dyspozycji dodatkowy kanał składania zażaleń, jakim jest anonimowa skrzynka na zgłoszenia, oraz możliwość kontaktu z przełożonym (nie tylko z bezpośrednim szefem, ale także z osobami na wyższych szczeblach kadry zarządzającej).

Grupa interesariuszy	Podjęte działania
Pracownicy	Stały kontakt, zarówno z bezpośrednimi przełożonymi, jak i – w razie potrzeby – z dyrektorem zakładu
Potencjalni pracownicy	Udział w targach pracy i innych wydarzeniach skierowanych do uczniów i studentów
Emerytowani pracownicy	Organizacja spotkań dla seniorów (Koło Emerytów), wsparcie (np. w postaci paczek świątecznych)
Związki zawodowe	Kontakt bezpośredni w zależności od potrzeb
Klienci	Codziennie kontakty, udział w konferencjach i targach
Lokalny przemysł i inne organizacje	Udział w konferencjach i spotkaniach, dzielenie się wiedzą
Szkoły i przedszkola	Organizacja pokazów straży pożarnej dla społeczności, udział w lekcjach edukacyjnych
Administracja lokalna	Stała współpraca / codzienne kontakty
Inne instytucje i urzędy	Stała współpraca / codzienne kontakty
Lokalne media	Kontakt bezpośredni w zależności od potrzeb
Społeczność naukowa	Organizowanie wraz z uczelniami wyższymi wspólnych studiów podyplomowych lub studiów dualnych, organizowanie staży i praktyk w zakładzie, edukowanie pracowników (studia podyplomowe), prowadzenie wykładów przez pracowników zakładu, realizacja wspólnych projektów, przygotowywanie ekspertyz, organizacja dni otwartych
Sąsiednie zakłady przemysłowe	Kontakt bezpośredni w zależności od potrzeb
Jednostki certyfikujące	Kontakt bezpośredni w zależności od potrzeb
Jednostka przeciwpożarowa na terenie zakładu	Reprezentowanie zakładu w konkursach, udział w stosownych wydarzeniach
Inne zakłady TFK/JDR	Organizacja wspólnych spotkań i warsztatów, wymiana wiedzy i doświadczeń, dni bezpieczeństwa
Rodziny pracowników	Oferowanie wyprawek z okazji narodzin dziecka, organizacja spotkań/imprez dla rodzin, konkursu „Mamo, tato, pracuj bezpiecznie”, umożliwianie dzieciom wizyt w zakładzie, prowadzenie klubu biegacza dla rodzin, angażowanie dzieci poprzez konkursy plastyczne i wystawy (np. dotyczące bezpieczeństwa)

4. Plan działania dotyczący zaangażowania interesariuszy

Tabela po prawej podsumowuje czynności już podjęte, zaplanowane i zalecane w ramach jednego planu działania dotyczącego zaangażowania interesariuszy. Nie obejmuje ona codziennych działań, których kontynuacja została uznana za oczywistą. Plan ten został przygotowany zarówno dla fazy budowy, jak i dla fazy operacyjnej projektu. W fazie operacyjnej celem zaplanowanych przedsięwzięć jest przedstawienie wyników projektu i jego wpływu na interesariuszy.

Ponieważ wszyscy zidentyfikowani interesariusze są polskojęzyczni, dokumenty i materiały komunikacyjne zostaną przygotowane w języku polskim.

Aktywność	Opis	Oś czasu	Grupa interesariuszy
Strona internetowa	Oddzielna zakładka na stronie internetowej dotycząca inwestycji z danymi kontaktowymi	ASAP	Wszyscy zaangażowani interesariusze
Mechanizm rozpatrywania zażaleń	Wdrożenie mechanizmu rozpatrywania zażaleń	ASAP	Wszyscy zaangażowani interesariusze
Konsultacje/obowiązki	Przypisanie do tego zadania specjalnego pracownika TELE-FONIKA Kable S.A.	Nie rzadziej niż raz na trzy miesiące, konsultacje co najmniej dwugodzinne	Wszyscy zaangażowani interesariusze
Zwiedzanie zakładu	Oprowadzanie po zakładzie mediów i przedstawicieli lokalnego przemysłu oraz innych organizacji w celu zaprezentowania postępów projektu	Po zakończeniu fazy budowy	Lokalny przemysł i inne organizacje, media
Dzień otwarty	Umożliwienia zwiedzania zakładu reprezentantom społeczności naukowej	Po zakończeniu fazy budowy	Społeczność naukowa
Dzień otwarty/Dzień bezpieczeństwa	Wizytacja terenu budowy przez klientów, prezentacja postępów inwestycji, kwestii jakości i bezpieczeństwa	Po zakończeniu fazy budowy	Klienci
Międzyzakładowe dni bezpieczeństwa	Prezentacja postępów inwestycji, kwestii jakości i bezpieczeństwa	Po zakończeniu fazy budowy	JDR

5. Mechanizm rozpatrywania zażaleń

Ponieważ nie zidentyfikowano mechanizmu składania zażaleń, który umożliwiłby wszystkim zainteresowanym stronom składanie wniosków oraz określałby proces ich rozpatrywania, mechanizm ten został przedstawiony w tabeli po prawej stronie.

Cel opracowania mechanizmu składania zażaleń

Celem opracowania mechanizmu składania zażaleń jest umożliwienie zainteresowanym stronom zgłaszania swoich potrzeb i oczekiwań oraz zapewnienie odpowiedniej jakości i przejrzystości procesu składania wniosków.

Zasady, na których opiera się mechanizm:

- **Dostępność** – dostępność mechanizmu dla wszystkich interesariuszy i możliwość składania skarg przez wszystkie zainteresowane strony, w tym grupy osób z ograniczeniami, takie jak osoby z ograniczoną mobilnością lub niską umiejętnością korzystania z technologii cyfrowych;
- **Transparentność** – przejrzystość procesu przyjmowania i rozpatrywania skarg;
- **Obiektywizm** – oparcie procesu rozpatrywania skarg na klarownych zasadach i gremialności organu orzekającego;
- **Responsywność** – reagowanie na wszystkie zażalenia, aby nadawca mógł zostać zidentyfikowany i otrzymać bezpośrednią odpowiedź.

Kanały zgłaszania zażaleń

W celu zapewnienia dostępności mechanizmu i umożliwienia złożenia zażalenia każdej zainteresowanej stronie udostępnia się następujące kanały kontaktowe:

Kanał kontaktowy	Opis
List zwykły	Możliwość złożenia skargi listem zwykłym za pośrednictwem poczty. List należy wysłać na adres wskazany na stronie internetowej zakładu. Treść pisma może być dowolna, ale zaleca się skorzystanie z formularza skargi dostępnego na stronie internetowej zakładu.
Osobiście	Możliwość złożenia skargi osobiście, w specjalnym biurze w zakładzie. Skargi składa się na piśmie, korzystając z dostępnego w biurze formularza. Wypełniony dokument należy przekazać osobie, która go wystawiła. Osoba ta w obecności zgłaszającego umieszcza formularz w kopercie, którą zakleja i opisuje „ZAŻALENIE”.
E-mail	Możliwość wysłania reklamacji pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany na stronie internetowej. Treść wiadomości może być dowolna, ale zaleca się skorzystanie z formularza skargi dostępnego na stronie internetowej zakładu.
Specjalny numer telefonu	Zadzwoń pod specjalny numer, dostępny na stronie internetowej zakładu.

Anonimowość

Zażalenie można złożyć imiennie lub anonimowo.

Skutkiem anonimowego złożenia skargi jest:

- nieudzielenie informacji o rozstrzygnięciu zażalenia osobie lub organizacji, która je składa;
- brak możliwości zwrócenia się do składającego zażalenie z prośbą o uzupełnienie lub doprecyzowanie informacji w nim zawartych, jeżeli zgłoszenie jest nieściśle i nie pozwala na jednoznaczne określenie, czego dotyczy skarga. W takich wypadkach zażalenie zostanie rozpatrzone negatywnie.

5.1. Zarządzanie mechanizmem rozpatrywania zażaleń

Proces składania zażaleń i zarządzania nimi

KROK 1: PRZYJĘCIE ZAŻALENIA

Przyjęcie zażalenia oznacza faktyczne otrzymanie go za pośrednictwem jednego z kanałów wskazanych na poprzedniej stronie. Każda skarga – bez względu na to, jaką drogą została zgłoszona – musi zostać zarejestrowana. Zakład wyznacza jedną osobę odpowiedzialną za rejestr zażaleń. Jej zadaniem jest gromadzenie wszystkich zażaleń zgłoszonych za pośrednictwem poszczególnych kanałów i ich rejestrowanie. Rejestr musi być aktualizowany każdego dnia roboczego i może być prowadzony w formie papierowej lub online.

KROK 2: WSTĘPNA OCENA ZAŻALENIA

Osoba odpowiedzialna za rejestr zażaleń przeprowadza ich wstępną ocenę i przypisuje je do odpowiednich kategorii, jak pokazano w tabeli po prawej stronie.

KROK 3: ROZPATRZENIE ZAŻALENIA

Organem odpowiedzialnym za rozpatrywanie skarg i zażaleń oraz podejmowanie decyzji na ich podstawie jest Komisja ds. Zażaleń. Komisja ma 7 dni od otrzymania skargi lub zażalenia na ich rozstrzygnięcie, chyba że istnieją okoliczności, które to uniemożliwiają. Komisja może podjąć decyzję online, za pośrednictwem poczty elektronicznej – ale w takim przypadku (gdy nie dochodzi do spotkania) wszyscy członkowie muszą głosować (za pośrednictwem poczty elektronicznej) za decyzją lub przeciw niej. Osoba odpowiedzialna za rejestr skarg ma za zadanie wypełnić go danymi (w tym wynikami głosowania).

Kanał skarg i zażaleń	Opis
Pytanie	Osoba odpowiedzialna za rejestr skarg może odpowiedzieć na pytanie, jeśli ma stosowną wiedzę, lub skierować je do kogoś posiadającego stosowną wiedzę i przekazać odpowiedź.
Komentarz (nie oczekuje się określonej reakcji ani odpowiedzi)	Nie są wymagane żadne działania.
Skarga	Osoba odpowiedzialna za rejestr skarg przesyła zażalenie do rozpatrzenia członkom Komisji ds. Zażaleń.
Roszczenie	Osoba odpowiedzialna za rejestr skarg przesyła zażalenie do rozpatrzenia członkom Komisji ds. Zażaleń.
Inne	Osoba odpowiedzialna za rejestr skarg decyduje o procedurze – w zależności od tematu.

KROK 4: UDZIELANIE ODPOWIEDZI

Obowiązkiem pracownika odpowiedzialnego za rejestr zażaleń jest udzielenie odpowiedzi osobie, która wniosła skargę. Odpowiedź powinna trafić do skarżącego tym samym kanałem, którym zażalenie zostało złożone, lub – jeśli nie jest to możliwe – pocztą elektroniczną.

W przypadku skarg anonimowych procedura opisana w krokach 1–3 pozostaje niezmienną. Wyniki głosowania Komisji ds. Zażaleń muszą zostać odnotowane w rejestrze zażaleń.

RAPORTOWANIE

Na koniec miesiąca osoba odpowiedzialna za mechanizm składania zażaleń przesyła do Komisji ds. Zażaleń i innych wskazanych osób raport dotyczący skarg, z informacją statystyczną na temat:

- liczby zgłoszeń w poszczególnych kategoriach;
- liczby zgłoszeń w trakcie rozpatrywania;
- procentu przypadków rozwiązanych (w stosunku do zgłoszonych);
- procentu przypadków rozwiązanych pozytywnie dla interesariusza;
- średniego czasu udzielenia odpowiedzi;
- dodatkowych uwag – jeśli będzie to konieczne.

Jeśli w danym miesiącu nie było żadnych zażaleń, osoba odpowiedzialna za mechanizm może po prostu przedstawić ten fakt Komisji ds. Zażaleń.

Role i zadania w ramach mechanizmu rozpatrywania zażaleń

OSOBA/ JEDNOSTKA	ZADANIA
Osoba odpowiedzialna za mechanizm rozpatrywania zażaleń	<ul style="list-style-type: none"> Codzienne monitorowanie dostępnych kanałów reklamacji Rejestracja skarg zgodnie z mechanizmem Przekazywanie skarg do Komisji ds. Zażaleń Przekazywanie odpowiedzi na zażalenia zainteresowanym stronom Przygotowywanie raportów
Komisja ds. Zażaleń	<ul style="list-style-type: none"> Rozpatrywanie zażaleń złożonych w ramach mechanizmu

Terminy realizacji poszczególnych zadań w ramach procesu zgłaszania i rozpatrywania zażaleń

	TERMINY
Rejestracja zażalenia i jego rozpatrzenie	W ciągu 2 dni roboczych od powiadomienia o zażaleniu
Rozpatrzenie zażalenia przez Komisję ds. Zażaleń	W ciągu 7 dni od otrzymania zażalenia
Zatwierdzenie protokołu spotkania	W ciągu 5 dni roboczych od posiedzenia Komisji ds. Zażaleń
Przekazanie odpowiedzi zgłaszającemu	W ciągu 10 dni roboczych od otrzymania zażalenia

6. Monitorowanie i ocena wdrożenia SEP

Wdrażanie planu zaangażowania interesariuszy powinno być stale monitorowane na podstawie zdefiniowanych wskaźników.

Wskaźnik	Częstotliwość monitorowania
KOMUNIKACJA I KONSULTACJE	
Liczba osób uczestniczących w dyżurze	Po każdym dyżurze
Liczba osób kontaktujących się z zakładem (w kwestiach związanych z projektem) przy użyciu danych kontaktowych i informacji dostępnych na stronie internetowej	Miesięcznie
Zatwierdzenie protokołu spotkania	Miesięcznie
SPOTKANIA	
Liczba osób obecnych na każdej wizytacji w zakładzie	Po każdej wizycie
ZAŻALENIA	
Liczba zgłoszeń w poszczególnych kategoriach	Miesięcznie
Liczba zgłoszeń w trakcie rozpatrywania	Miesięcznie
Procent rozwiązanych spraw (w stosunku do zgłoszonych)	Miesięcznie
Procent spraw rozwiązanych pozytywnie dla interesariuszy	Miesięcznie
Średni czas udzielenia odpowiedzi	Miesięcznie
Liczba zażaleń dotyczących projektu skierowanych do innych interesariuszy/institucji	Miesięcznie

7. Raportowanie

Na koniec każdego kwartału wyznaczona osoba przygotowuje raport podsumowujący zaangażowanie interesariuszy. Powinien on obejmować fazę budowy i pierwsze dwa kwartały fazy operacyjnej oraz składać się z danych przedstawionych po prawej stronie.

Raport podsumowujący powinien zostać przesłany do osób decyzyjnych w projekcie, które mogą podjąć decyzję o aktualizacji lub dostosowaniu planu działań angażujących interesariuszy.

Zaplanowane i przeprowadzone działania angażujące	<ul style="list-style-type: none">• W ciągu 2 dni roboczych od zgłoszenia zażalenia informacja o działaniach zaplanowanych na dany okres• Informacje o przeprowadzonych działaniach• Odsetek przeprowadzonych działań (w stosunku do działań zaplanowanych)
Zaplanowane, ale nieprzeprowadzone działania angażujące	<ul style="list-style-type: none">• Informacje o nieprzeprowadzonych działaniach wraz z powodami, dla których nie są prowadzone• Odsetek nieprzeprowadzonych działań (w stosunku do działań zaplanowanych)
Wskaźniki	<ul style="list-style-type: none">• Wskaźniki monitorowania
Wnioski	<ul style="list-style-type: none">• Wnioski• Zalecenia dotyczące planu

Załączniki

Załącznik 1 Zasady i warunki składania zażaleń

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA ZAŻALEŃ

Wprowadzenie

1. Regulamin składania i rozpatrywania zażaleń opisuje proces i tryb wnoszenia skarg przez interesantów Zakładu TELE-FONIKA Kable S.A. w Bydgoszczy.
2. Regulamin jest dokumentem publicznie dostępnym dla wszystkich zainteresowanych stron.

Składanie i rozpatrywanie zażaleń

3. Każda zainteresowana strona ma prawo do wniesienia zażalenia przy użyciu mechanizmu składania i rozpatrywania zażaleń oraz ustanowionych w jego ramach kanałów.
4. Zażalenia są składane dostępnymi w ramach mechanizmu kanałami, tj.:
 - a. pocztą na adres zakładu: ul. Fordońska 152, 85-752 Bydgoszcz, z dopiskiem „ZAŻALENIE”;
 - b. osobiście w zakładzie;
 - c. pocztą elektroniczną na adres: compliance@tfkable.com;
 - d. pod specjalnym numerem telefonu: +48 12 652 52 52.
5. Strona przyjmująca jest zobowiązana do rozpatrzenia wszystkich otrzymanych zażaleń w ciągu 30 dni roboczych od ich otrzymania.
6. Jeżeli treść zażalenia uniemożliwia jednoznaczną identyfikację problemu, którego ono dotyczy, lub jeśli rozwiązanie problemu leży

poza możliwościami i/lub zakresem działalności spółki, zażalenie zostanie rozpatrzone negatywnie.

7. Przyjęcie i rozpatrzenie zażalenia oznacza:
 - a. zarejestrowanie go przez osobę odpowiedzialną za przyjmowanie skarg;
 - b. wstępną klasyfikację zażalenia do odpowiedniej kategorii;
 - c. rozpatrzenie zażalenia przez Komisję ds. Zażaleń i podjęcie jasnej decyzji o uwzględnieniu lub odrzuceniu skargi.
8. Każda decyzja Komisji ds. Zażaleń, niezależnie od tego, czy zażalenie zostało uwzględnione, czy odrzucone, musi zawierać uzasadnienie.
9. Decyzja Komisji ds. Zażaleń jest ostateczna i nie przysługuje od niej odwołanie. Osoba składająca zażalenie ma prawo złożyć kolejne, dotyczące tej samej kwestii.
10. Odpowiedź na zażalenie zostanie udzielona osobie składającej w takiej samej formie, w jakiej złożyła ona skargę, lub – jeżeli nie jest to możliwe – pocztą elektroniczną.
11. W przypadku zażalenia złożonego anonimowo lub w sposób uniemożliwiający identyfikację nadawcy delegowany pracownik przyjmujący skargę nie jest zobowiązany do przekazania skarżącemu decyzji Komisji ds. Zażaleń.

Dokumentacja

12. Wszystkie skargi otrzymane zgodnie z mechanizmem składania i rozpatrywania zażaleń są odnotowywane w rejestrze zażaleń.
13. Rejestr zażaleń jest wewnętrznym materiałem TELE-FONIKA Kable S.A., która nie jest zobowiązana do upubliczniania informacji o zażaleniach.

Załącznik 2 Formularz zażalenia – wzór

FORMULARZ ZAŻALENIA

Numer skargi*
----------------------	-------

DANE OSOBY SKŁADAJĄCEJ ZAŻALENIE

Imię i nazwisko
-----------------	-------

Nie jest wymagane podanie imienia i nazwiska osoby składającej zażalenie. Zażalenie można złożyć anonimowo. Skutkiem złożenia zażalenia anonimowo jest:

- nieudzielenie informacji o rozstrzygnięciu zażalenia osobie lub organizacji, która je składa;
- brak możliwości zwrócenia się do składającego zażalenie z prośbą o uzupełnienie lub wyjaśnienie informacji w nim zawartych, jeżeli zgłoszenie jest niejasne i nie pozwala na jednoznaczne określenie, czego dotyczy skarga. W takich przypadkach zażalenie zostanie rozpatrzone negatywnie.

Adres
-------	-------

Prosimy o podanie adresu, na który ma zostać wysłana odpowiedź na zażalenie. Nie ma takiego obowiązku. Konsekwencje niepodania adresu są takie same, jak w przypadku złożenia zażalenia anonimowo.

KATEGORIA ZAŻALENIA

Kategoria	<input type="checkbox"/>	Hałas
	<input type="checkbox"/>	Ruch drogowy
	<input type="checkbox"/>	Niebezpieczne zachowanie na placu budowy – zagrożenie dla bezpieczeństwa mieszkańców
	<input type="checkbox"/>	Inne (jakie?)

Wybierz kategorię, do której odnosi się Twoje zażalenie, zaznaczając X w odpowiednim polu, lub wprowadź własną kategorię

TREŚĆ ZAŻALENIA

Prosimy o napisanie treści zażalenia z wyjaśnieniem:

Jakie działania zostały podjęte w ramach realizacji projektu lub jakie działania zostały pominięte?
Jaki wpływ na zgłaszającego miało podjęcie lub niepodjęcie działań wskazanych powyżej?
Czy skutek działania dotyczy wyłącznie podmiotu albo osoby składających zażalenie, czy też innych osób, podmiotów bądź środowiska w szerszym ujęciu?
Jakich działań oczekuje składający zażalenie?
Dodatkowe informacje

Prosimy o podanie wszelkich dodatkowych informacji związanych z zażaleniem

Data przyjęcia zażalenia

Imię i nazwisko oraz podpis osoby przyjmującej zażalenie

Załącznik 3
Odpowiedź na zażalenie – wzór

ODPOWIEDŹ NA ZAŻALENIE

[data, miejsce]

Szanowni Państwo,

w odpowiedzi na zażalenie o numerze
informujemy, że zgodnie z decyzją Komisji ds. Zażaleń z dnia
zażalenie zostało rozpatrzone [pozytywnie/negatywnie].

Uzasadnienie:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Jeszcze raz dziękujemy za zgłoszenie.

Uważnie analizujemy każdy przekazany nam raport dotyczący naszego wpływu na otoczenie, w którym działamy, wierząc, że w ten sposób możemy poprawić nasze działania oraz relacje z otoczeniem.

Z poważaniem

