



ПІДПРИЄМСТВО ІЗ 100% ІНОЗЕМНИМ КАПІТАЛОМ «АРГУС»
01001 м. Київ, вул. Софіївська, 25, прим. 2
т.: +38 044 230-92-77, +38 050 366-46-66
код ЄДРПОУ 24719411 UA673003350000000260002209846
АТ «Райффайзен Банк» e-mail: office@argus.ua

ЗАТВЕРДЖЕНО
Директор
Підприємства із 100%
іноземним капіталом «Аргус»

_____ Бейчук О.А.

ПОЛОЖЕННЯ

10 квітень 2025 р.

м. Київ

№ 10/04/25 – 5

Про процедуру подання та розгляду скарг і звернень (Complaints and Grievance Procedure)

Версія 1.2

1. Загальні положення

1.1. Мета процедури

Ця процедура встановлює єдиний порядок подання, реєстрації, розгляду та реагування на скарги, звернення і повідомлення (далі — *скарги*) від внутрішніх і зовнішніх зацікавлених сторін Компанії.

Процедура має на меті забезпечити відкритий, безпечний і справедливий механізм подання скарг, гарантувати їх своєчасний розгляд і виключити будь-які форми переслідування заявників.

1.2. Нормативна основа

Процедура розроблена відповідно до:

- міжнародного стандарту **ISO 18788:2015**, зокрема пункти 4.4.3, 7.4, 8.7, 8.8, 9.1, 10.2;
- **Закону України «Про звернення громадян»;**
- **Закону України «Про інформацію»;**
- **Закону України «Про захист персональних даних»;**
- вимог чинного законодавства України у сфері охоронної діяльності, трудових відносин та дотримання прав людини.

1.3. Сфера застосування

Дія цієї процедури поширюється на всіх співробітників Компанії, її підрядників, клієнтів, партнерів та будь-яких осіб, які взаємодіють із Компанією у процесі надання охоронних послуг.

2. Основні визначення

2.1. **Скарга** — повідомлення про дії або бездіяльність співробітників, представників чи підрядників Компанії, які могли порушити закон, етичні норми, права людини або внутрішні політики Компанії.

2.2. **Звернення** — будь-яке прохання, коментар або повідомлення, що потребує відповіді від Компанії.

2.3. **Заявник** — фізична чи юридична особа, яка подає скаргу або звернення, у тому числі анонімно.

2.4. **Розслідування** — процес збору та аналізу інформації для встановлення обставин, фактів і причин події, зазначеної у скарзі.

2.5. **Non-retaliation** — заборона будь-якого переслідування або покарання особи, що подала скаргу.

3. Принципи розгляду скарг

- 3.1. Доступність — скаргу може подати будь-яка особа без обмежень.
- 3.2. Прозорість — заявник має право знати етапи розгляду звернення.
- 3.3. Конфіденційність — усі відомості захищаються відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».
- 3.4. Анонімність — Компанія приймає анонімні скарги.
- 3.5. Неупередженість — розгляд здійснює особа, не залучена до інциденту.
- 3.6. Своєчасність — визначені строки реагування та розслідування.
- 3.7. Безпека заявника — Компанія гарантує відсутність будь-яких негативних наслідків для осіб, які подали скаргу.

4. Канали подання скарг

- 4.1. Онлайн-форма
На офіційному сайті Компанії www.argus.ua у розділі «*Complaints & Grievances*» (українською та англійською мовами).
- 4.2. Електронна пошта
Надіслати скаргу на адресу: compliance@argus.ua.
- 4.3. Письмове звернення
Надіслати листа за адресою:
01001, м. Київ, вул. Софіївська, 25, прим. 2, Компанія «Аргус».
- 4.4. Телефонна лінія
Для екстрених або термінових випадків: **+380502632045** (постійний зв'язок із черговим представником Компанії).
- 4.5. Через керівника об'єкта охорони
Працівник або відвідувач може повідомити про скаргу безпосередньо керівнику об'єкта, який зобов'язаний негайно передати інформацію до офісу Компанії та зареєструвати її у журналі скарг.
- 4.6. Інформаційні плакати та QR-коди
Розміщуються на кожному об'єкті охорони, у тому числі в зонах для персоналу, із посиланням на онлайн-форму.

5. Механізм розгляду скарг

- 5.1. Приймання та реєстрація
 - 5.1.1. Скарга, отримана будь-яким каналом, реєструється у Журналі скарг і звернень (Complaints Register) протягом одного робочого дня.
 - 5.1.2. Кожному зверненню присвоюється унікальний реєстраційний номер (формат: XX-YYYY-XXXX).
 - 5.1.3. Реєстрацію здійснює операційний менеджер або уповноважена ним особа.
- 5.2. Підтвердження отримання
 - 5.2.1. Якщо заявник не є анонімним, протягом двох робочих днів Компанія надсилає письмове підтвердження про отримання звернення, із зазначенням номера справи, контактної особи та орієнтовних строків розгляду.
- 5.3. Первинна оцінка
 - 5.3.1. Відповідальна особа (операційний менеджер або комплаєнс-офіцер) проводить первинну класифікацію скарги:

- **Критична:** загроза життю, порушення прав людини, кримінальні дії, неправомірне застосування сили, корупція.
→ Негайне повідомлення директора та, у разі потреби, компетентних органів або клієнта.
- **Суттєва:** етичні порушення, зловживання, дискримінація, тощо.
→ Запуск внутрішнього розслідування.
- **Несуттєва:** питання якості обслуговування або комунікації, забезпечення, фінансові питання.
→ Розгляд у спрощеному порядку.

5.4. Розслідування

5.4.1. Розслідування здійснюється не пізніше ніж протягом 15 робочих днів із дати реєстрації.

5.4.2. До розслідування можуть залучатися: керівники об'єктів, HR, юридичний відділ, представники служби безпеки чи комплаєнсу.

5.4.3. Усі дії та отримані матеріали фіксуються у відповідному розділі журналу.

5.5. Прийняття рішення

5.5.1. За результатами розслідування готується Письмовий висновок із зазначенням:

- підтвердження або спростування фактів;
- висновків і запропонованих заходів;
- відповідальних осіб та строків виконання.

5.5.2. Висновок затверджується директором Компанії або уповноваженим ним представником.

5.6. Надання відповіді

5.6.1. Письмова відповідь заявнику, який вказав свої контактні дані, надається не пізніше ніж через 30 календарних днів від дати реєстрації скарги. Відповідь підписує директор або операційний менеджер за його дорученням.

5.6.2. Якщо скарга подана анонімно, Компанія здійснює її розгляд на загальних підставах, без ідентифікації заявника.

Інформація про результати такого розгляду може бути:

- узагальнено оприлюднена на офіційному сайті Компанії в розділі «*Complaints & Grievances*» (без розкриття деталей, що дозволяють ідентифікувати осіб чи об'єкти); або
- відображена у щомісячному внутрішньому звіті керівництва.

У разі потреби Компанія може за власною ініціативою надати публічний коментар щодо вжитих заходів чи системних поліпшень, якщо це не порушує конфіденційність.

5.6.3. Відповідь підписує директор або операційний менеджер за його дорученням.

5.6.4. Якщо скарга визнана обґрунтованою, заявнику повідомляється про вжиті або заплановані коригувальні дії.

5.7. Апеляція

5.7.1. Якщо заявник не згоден із результатом, він має право подати апеляцію протягом 20 календарних днів.

5.7.2. Апеляцію розглядає директор Компанії або інша посадова особа, не залучена до попереднього розгляду.

5.7.3. Рішення за апеляцією є остаточним.

6. Відповідальність

6.1. Директор Компанії:

- Затверджує процедуру, призначає відповідальних осіб.
- Забезпечує неупереджене розслідування критичних скарг.
- Підписує відповіді заявникам у складних або конфліктних випадках.

6.2. Операційний менеджер:

- Реєструє всі скарги у встановленому порядку.

- Контролює строки розгляду, готує проміжні та фінальні звіти.
- Організовує розслідування та моніторить виконання коригувальних дій.
- 6.3. Комплаєнс-офіцер / юридичний відділ:
 - Консультує щодо правових аспектів та захисту даних.
 - Перевіряє відповідність процедури законодавству та ISO 18788.
 - Забезпечує збереження матеріалів і конфіденційність інформації.
- 6.4. Керівники об'єктів охорони:
 - Приймають усні чи письмові скарги від працівників або третіх осіб.
 - Негайно інформують офіс Компанії та передають усю наявну інформацію.
 - Сприяють проведенню перевірок та розслідувань.
- 6.5. HR-відділ:
 - Розглядає скарги, що стосуються поведінки персоналу, етики, дискримінації.
 - Забезпечує виконання принципу non-retaliation.

7. Строки реагування

Етап	Максимальний строк виконання
Реєстрація скарги	1 робочий день
Підтвердження отримання	2 робочі дні
Розслідування	15 робочих днів
Надання відповіді	30 календарних днів
Апеляція	20 календарних днів

8. Конфіденційність і захист заявників

- 8.1. Уся інформація, отримана в межах розгляду скарг, є конфіденційною та не може бути розголошена без законних підстав.
- 8.2. Дані про заявників, що подали скарги, зберігаються окремо в захищених електронних або паперових носіях з обмеженим доступом.
- 8.3. Компанія гарантує відсутність будь-яких репресій щодо осіб, які добросовісно подали скаргу або надали інформацію.
- 8.4. Матеріали розслідування зберігаються протягом трьох років з дати закриття справи.

9. Облік та звітність

- 9.1. Усі скарги підлягають реєстрації в журналі скарг (Complaints Register).
- 9.2. Щомісяця операційний менеджер подає директору короткий звіт про отримані скарги, їхній статус і вжиті дії.
- 9.3. Узагальнена інформація аналізується керівництвом під час щоквартального менеджмент-рев'ю (Management Review) для визначення тенденцій та подальших заходів.

Розроблено:

Операційний менеджер – **Вадим Гордієнко**

Перевірено:

Комплаєнс-офіцер – **Іванченко Оксана**

Затверджено:

Директор

Підприємства із 100%

іноземним капіталом «Аргус» – **Олексій Бейчук**

Дата затвердження: _____ 2025 р.
