VOORBEELD KLACHTENPROCEDURE - BULGAARS

Voorbeeld klachtenprocedure voor bewoners van huisvesting in het kader van het Agrarisch Keurmerk Flexwonen.

Цел	Целта на тази процедура е да се установят жалбите на живущите, така че да бъде намерено решение.									
Целева група	Живущите в сградата за настаняване на трудови мигранти със заетост в аграрния сектор.									
Съдържание	Стъпките на процедурата по жалбите са следните: • Вносителят представя на работодателя (или евентуално на управителя на сградата) писмена жалба, с която изказва съответно възражение; • Жалбата трябва да бъде подадена възможно най-бързо след инцидента, за който се отнася, или след констатирането на съответната нередност. Разумен срок за това е 1 седмица, освен ако поради основателни причини не се налага друго. Впоследствие жалбата ще бъде обработена в рамките на 1 седмица. • Работодателя (или управителят) разглежда жалбата и опитва да намери максимално честно и бързо решение; Тук за разумен срок също се счита 1 седмица, освен ако не е налице основателна причина за забавяне. • Причините за липса на задоволително разрешение на ситуацията се посочват писмено. • Ако е налице жалба, за предпочитана е тя първо да бъде внесена по вътрешния ред, така че работодателят (или управителят) да има възможността да я разреши. Ако жалбата не получи решение по вътрешния ред или като цяло не е възможно да бъде разрешена по този начин, жалбоподателят има право да отнесе случая за разглеждане през външна процедура и канали за обработка; • Поверителност: Никой друг освен лицата, участващи в съответната вътрешната процедура по жалбите, няма право да получава устна или писмена информация относно подадената жалба и обработката й.									
Управител / собственик										
Дата на установяване/ коригиране										
Дата на оценяване										