VOORBEELD KLACHTENPROCEDURE - POOLS

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

Cel	Celem niniejszej procedury jest ustalenie skarg mieszkańców, by możliwe stało się ich rozwiązanie.									
Grupa docelowa	Mieszkańcy kwater dla pracowników migrujących w przedsiębiorstwach rolnych.									
Treść	Etapy wnoszenia skarg są następujące: • Składający skargę jest zobowiązany złożyć skargę na piśmie u pracodawcy lub ewentualnie zarządcy budynku i powiadomić o jej złożeniu. • Skarga musi zostać złożona bezpośrednio po zaistnieniu incydentu lub stwierdzeniu usterki, których dotyczy. Racjonalnym terminem na złożenie skargi jest jeden tydzień, chyba że jakieś poważne okoliczności stoją temu na przeszkodzie. Skarga następnie trafia w ciągu 1 tygodnia do rozpatrzenia. • Pracodawca (lub zarządca) zajmuje się skargą i próbuje w sposób sprawiedliwy i możliwie szybki rozwiązać problem. Również i na to racjonalnym terminem jest 1 tydzień, chyba że jakieś poważne okoliczności staną temu na przeszkodzie. • Powody, które stoją na drodze zadowalającego rozwiązania problemu podawane są na piśmie. • Skarga najpierw musi zostać złożona wewnętrznie, tak by pracodawca (lub zarządca) miał szansę jej rozpatrzenia. Jeżeli skarga nie zostanie załatwiona wewnętrznie lub w całości nie może zostać wewnętrznie załatwiona, to osoba składająca skargę może skorzystać z zewnętrznych procedur i kanałów. • Poufność: nikt, oprócz powiązanych ze złożoną wewnętrznie skargą osób, nie otrzymuje ani ustnych ani pisemnych informacji merytorycznych na temat skargi i sposobu jej załatwienia.									
Zarządca/właściciel										
Data ustalenia/zmiany										
Data ewaluacji										