VOORBEELD KLACHTENPROCEDURE - ROEMEENS

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

Scopul	Scopul acestei proceduri este stabilirea modalității de formulare a plângerilor de către locatari, în vederea soluționării acestora.									
Grupul țintă	Locatari ai locuinței pentru lucrători imigranți în întreprinderi agrare.									
Cuprins	Etapele procedurii de formulare a plângerilor sunt următoarele: • Depunătorul va depune plângerea în scris la angajator (sau la administratorul clădirii), și va anunța depunerea unei plângeri; • Plângerea trebuie depusă într-un timp cât mai scurt după incidentul la care aceasta se referă, sau după constatarea deficienței. Termenul rezonabil este de 1 săptămână, dacă nu este împiedicat de circumstanțe grave. Plângerea urmează apoi să fie gestionată în termen de 1 săptămână • Angajatorul (sau administratorul) va gestiona plângerea și va încerca s-o rezolve cât mai curând și rapid posibil. Termenul rezonabil este tot de1 săptămână, dacă nu este împiedicat de circumstanțe grave. • Motivele pentru nerezolvarea satisfăcătoare a situației vor fi indicate în scris. • Atunci când există o plângere, este preferabil ca aceasta să fie comunicată mai întâi intern, astfel încât angajatorul (sau administratorul) să aibă ocazia de a o rezolva. Dacă plângerea nu poate fi rezolvată intern, sau nu poate fi rezolvată integral intern, reclamantul este liber să rezolve problema prin proceduri și canale externe; • Confidențialitate: Nicio altă persoană în afara celor implicate în procedura internă privind plângerile nu va primi, verbal sau în scris, informații privind cuprinsul plângerii depuse și gestionarea acesteia.									
Administrator / proprietar										
Data constatării/ actualizării										
Data evaluării										