

Procedūra par sūdzību risināšanas kārtību uzņēmumā SIA BONO

Uzņēmums SIA BONO (turpmāk tekstā BONO) veic mežsaimniecisko darbību plānošanu un izpildi tā, lai izvairītos no konfliktiem, bet ja tādi rodas, konflikta situācijas tiek risinātas ar vislielāko atbildību un savstarpēju cieņu.

Uzņēmums nosaka sekojošu procedūru, kā iesniegt sūdzību un kā darba gaitā tiek risināti radušies konflikti:

1. Sūdzības var iesniegt (kontaktus skatīt punktā Nr.9):
 - 1.1. rakstiski – nogādājot personīgi vai nosūtot pa pastu;
 - 1.2. rakstiski – sūtot uz elektronisko pastu;
 - 1.3. sazinoties pa tālruni.

Par punktos a un b iesniegtajām sūdzībām sūdzības iesniedzējs tiek informēts 14 dienu laikā par sūdzību saņemšanu.

2. Sniedzot sūdzību ir jānorāda:
 - 2.1. fiziskai personai - savs vārds, uzvārds, kontaktinformācija;
 - 2.2. juridiskajai personai - nosaukums un reģistrācijas numurs, adrese, pārstāvja vārds uzvārds, amats, kontaktinformācija;
 - 2.3. jāapraksta sūdzības būtība un apstākļi, kas pamato prasību.
3. BONO izskata sūdzību noteiktā kārtībā:
 - 3.1. Ja iesniegtā sūdzība ir pamatota, tiek pieņemts rīcības plāns, lai novērstu radušos konflikta situāciju.
 - 3.2. Nepieciešamības gadījumā sūdzības iesniedzēju var iesaistīt sūdzības izmeklēšanas un novēršanas procesā vai arī sūdzības iesniedzējs ir rakstiski vai telefoniski jāinformē par progresu sūdzības izskatīšanas procesā, un aicināt viņu sniegt atsaukumi par to.
 - 3.3. Ja šo termiņu objektīvu apstākļu dēļ nav iespējams ievērot, Uzņēmums ir tiesīgs to pagarināt, par to rakstveidā paziņojot sūdzības iesniedzējam, norādot kavējuma iemeslus un plānoto sūdzības izskatīšanas termiņu.
 - 3.4. Ja sūdzība neatbilst noteiktajām sertifikācijas prasībām, kā arī iesniegtajai sūdzībai nav objektīvi pierādījumi, sūdzība tiek uzskatīta par atspēkotu un par to rakstiski vai telefoniski, iekļaujot pamatojumu un pieņemto lēmumu, tiek paziņots sūdzības iesniedzējam.
4. 30 dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas BONO sniedz atbildi par tālāko rīcības plānu sūdzības novēršanā vai sūdzības atrisinājuma gadījumā.
5. Gadījumos, kad sūdzības iesniedzējs nav apmierināts ar pieņemto lēmumu vai veiktajām darbībām sūdzības novēršanai, viņam ir tiesības iesniegt atkārtotu sūdzību.
6. Sūdzības tiek reģistrētas BONO aktuālajā Sūdzību reģistrā.
7. Sūdzību reģistrā jānorāda visas veiktas darbības, lai novērstu izvirzīto sūdzību, kā arī sūdzības noslēgšanas datums.
8. Konflikta risināšanas gaitā saņemtie un sagatavotie dokumenti tiek saglabāti un ir pieejami konfliktā iesaistītajām pusēm, kompetentām valsts un/vai pašvaldību iestādēm (Valsts Meža dienestam, Valsts Policijai, LR tiesām u.c.) un sertifikācijas iestādes. Trešajām personām informācija netiek izpausta.
9. BONO kontaktinformācija:

BONO atbildīgā persona par strīdu risināšanas kārtību – Edgars Birks, Pilnvarotā persona

- 9.1. BONO pasta adrese: Beātes iela 5, Valmiera, LV-4201
- 9.2. E-pasts: info@bonotimber.com
- 9.3. Tālrunis: +371 28096888