

Proces rozpatrywania skarg i zażaleń

Złożenie skargi lub zażalenia

OX2 traktuje wszystkie skargi poważnie i dąży do ich niezwłocznego uznania i rozpatrzenia. Skarga jest formalnym wyrazem niezadowolenia skierowanym do OX2 lub dotyczącym OX2, związanym z rozwojem projektu, budową, działaniem lub członkiem personelu.

Uznajemy, że każdy ma prawo do złożenia skargi i zapewniamy, że wszystkie otrzymane przez nas skargi będą rozpatrywane z szacunkiem, obiektywnie i skutecznie.

Proces rozpatrywania skarg

Po otrzymaniu skargi zespół projektowy:

- potwierdzić otrzymanie skargi,
- poprosić o dalsze informacje, jeśli uzna to za konieczne do rozwiązania problemu,
- wyjaśnić proces i zobowiązać się do przedstawienia proponowanego rozwiązania lub aktualizacji w ciągu dziesięciu dni roboczych.

Komunikacja uchwały powinna obejmować:

- jakie działania zostały podjęte w odpowiedzi na skargę,
- wynik/wyniki skargi,
- powody podjętych decyzji,
- wszelkie oferowane środki zaradcze lub rozwiązania,
- prośba o informację zwrotną od skarżącego dotyczącą tego, czy informacje
- pod warunkiem, że ich reklamacja została rozpatrzona,
- informacje o innych przeglądach, odwołaniach lub ścieżkach dostępnych dla skarżącego.

Skarga zostanie uznana za zamkniętą, gdy skarżący poinformuje, że uważa skargę za rozwiązana. Ewentualnie, jeśli skarżący nie otrzyma odpowiedzi w ciągu dziesięciu dni roboczych, skarga zostanie uznana za zamkniętą.

Rejestr skarg

Wymogiem zatwierdzenia projektu może być rejestrowanie wszystkich skarg w rejestrze skarg. Rejestr ten może być publicznie dostępny i może być przekazywany organom regulacyjnym.

Prywatność użytkownika jest dla nas bardzo ważna, a jego dane osobowe będą traktowane jako poufne zgodnie z naszą polityką prywatności.