

CZYM JEST?

Mechanizm skarg i zażaleń jest procesem oceny i rozwiązywania skarg interesariuszy w przypadku wystąpienia negatywnych oddziaływań w ramach Projektów. Ma zastosowanie do wszystkich działań i etapów realizowanych inwestycji.

JAKI JEST JEGO CEL?

Jego celem jest zapewnienie narzędzi umożliwiających rozpatrzenie skarg i zażaleń w sposób przystępny i przejrzysty.

CO MOŻE BYĆ PRZEDMIOTEM SKARGI?

Skargi i zażalenia mogą dotyczyć szkód, obrażeń lub obaw związanych z działaniami prowadzonymi w ramach Projektów lub zaobserwowanych incydentów albo naruszeń.

KTO I KIEDY MOŻE ZŁOŻYĆ SKARGĘ?

Każdy lokalny interesariusz, który uważa, że Projekty oddziałują na niego w negatywny sposób. Skargę lub zażalenie można złożyć w dowolnym czasie.

CZY MOJE DANE SĄ POUFNE I ANONIMOWE?

Skarga może zostać złożona anonimowo. Jeśli dane osobowe zostały podane, nie zostaną one udostępnione innym osobom bez uprzedniej pisemnej zgody.

Krok 1 Skarga

Wyślij elektroniczny formularz dostępny na stronie baaltyk123.pl

lub

Umieść formularz w formie papierowej w skrzynce znajdującej się:

- w biurze budowy w Pęplinie,
- w biurze budowy w Lędowie-Osiedlu,
- w biurze budowy bazy operacyjno-serwisowej w Łebie.

Krok 3 Proces rozpatrywania

Proces rozpatrywania zależy od rodzaju skargi, wstępnej oceny oraz złożoności sprawy.

Krok 5 Działania następcze i monitorowanie

W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Inwestor wdroży działania łagodzące, jeśli zostały określone.

Krok 2 Rejestracja

Inwestor potwierdzi otrzymanie skargi.

Krok 4 Rezultat

Inwestor poinformuje o wyniku w odpowiedzi. Termin udzielenia odpowiedzi będzie zależał od charakteru skargi.

Imię i nazwisko

Uwaga: Twoje dane mogą pozostać anonimowe lub możesz zażądać, aby nie były ujawniane osobom trzecim bez Twojej zgody.

Chcę złożyć skargę anonimowo.

Proszę o nieujawnianie mojej tożsamości bez mojej zgody.

Informacje kontaktowe

Uwaga: zaznacz, w jaki sposób mamy się z Tobą skontaktować.

Poczta na adres:

Telefonicznie:

E-mail:

Preferowany język komunikacji

Polski

Angielski

Opis skargi lub zdarzenia

Co się stało?

Gdzie to się stało?

Komu się to przytrafiło?

Jakie są konsekwencje?

Data wystąpienia incydentu

Jednorazowy incydent/skarga

_____ data

Wydarzyło się więcej niż raz

_____ ile razy, w jakim okresie?

Trwający (obecnie doświadczany problem)

Oczekiwane rozwiązanie problemu
