

Polityka i procedura rozpatrywania skarg



ROVEG FRUIT B.V.
Nijverheidsweg 20, 2742 RG
Waddinxveen

05-10-22

Szczegóły polityki

Co obejmuje ta polisa i kto jest nią objęty?

Roveg Fruit B.V (Roveg) dokłada wszelkich starań, aby jej pracownicy i interesariusze byli zadowoleni z pracy dla/z Roveg. Ważnym elementem tego zobowiązania jest wprowadzenie polityki zapewniającej, że Roveg niezwłocznie, sprawiedliwie i konsekwentnie zajmie się wszelkimi skargami, obawami i problemami dotyczącymi spraw powoda za pośrednictwem Komisji ds. skarg.

Polityka ta nie jest częścią umów o pracę ani umów handlowych. Roveg może w każdej chwili zmienić niniejszą politykę.

Niniejsza polityka dotyczy zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych interesariuszy, w tym pracowników, członków, personelu, nabywców, dostawców, ludności rdzennej i społeczności

Prawo powoda do towarzyszenia mu podczas spotkań dotyczących skarg i zażaleń

Podczas każdego spotkania, które odbywa się w ramach tej polityki, powód może przyprowadzić ze sobą kogoś (zwykle określanego jako osoba towarzysząca). Osobą tą jest zazwyczaj kolega, koleżanka z pracy lub, w stosownych przypadkach, przedstawiciel związku zawodowego lub inne strony, które były świadkami sprawy.

Komisja ds. skarg przypomni powodowi o tym uprawnieniu, gdy wyśle mu zaproszenie na spotkanie. Powód musi następnie poinformować Komisję ds. Skarg, czy zamierza zaprosić kogoś do towarzystwa i kim jest ta osoba, a także jaki jest jej stosunek do powoda. Powód będzie odpowiedzialny za udział tej osoby w spotkaniu, w tym za zorganizowanie (w razie potrzeby) podróży i pokrycie kosztów.

Powód ma pełną swobodę wyboru kolegi z pracy, któremu będzie towarzyszył podczas spotkania. Jeśli powód wybierze kolegę z pracy, należy pamiętać, że czasami może zaistnieć potrzeba dostosowania zaplanowanych terminów spotkań, aby zapewnić, że obecność kolegi powoda (i nieobecność w jego zwykłych obowiązkach zawodowych) nie spowoduje żadnych problemów operacyjnych.

Występowanie w imieniu powoda

Jeśli powód woli, aby to zrobili, osoba towarzysząca powodowi może przedstawić kluczowe punkty zażalenia, a także otwarcie przemawiać w imieniu powoda na spotkaniu. Powód powinien mieć możliwość zasięgnięcia opinii swoich towarzyszy w rozmowie z tą osobą. W trakcie spotkania obie osoby mają prawo opuścić pomieszczenie na rozsądny czas w tym celu.

Osoba towarzysząca powodowi nie może jednak odpowiadać na pytania zadawane bezpośrednio powodowi ani próbować uniemożliwić Spółce zadawania powodowi pytań lub przedstawiania swoich poglądów.

Poufność

Skargi będą rozpatrywane w sposób poufny, z poszanowaniem zarówno skarżącego, jak i pozwanego. Podjęte zostaną uzasadnione kroki w celu ochrony danych osobowych przed utratą, nieuprawnionym dostępem, wykorzystaniem, ujawnieniem lub jakimkolwiek innym niewłaściwym wykorzystaniem podczas procesu rozpatrywania skargi. Komitet nie może jednak zapewnić całkowitej poufności, biorąc pod uwagę zobowiązania ustawowe i zasady sprawiedliwości naturalnej.

Procedura składania zażaleń

Prosimy o przestrzeganie niniejszej procedury. Została ona opracowana w celu zapewnienia uczciwego i skutecznego rozpatrywania wszelkich skarg lub wątpliwości zgłaszanych przez pracowników Rovega.

Przed podjęciem formalnych działań:

Jeżeli powód ma obawy, Komisja ds. Skarg gorąco zachęca powoda do zwrócenia się do Komisji ds. Skarg, jeżeli powód jest zaniepokojony lub niezadowolony z jakichkolwiek problemów lub kwestii związanych z działalnością Roveg. Komisja ds. Skarg uważa, że nieformalna dyskusja może być często najskuteczniejszym i najszybszym sposobem rozwiązania większości problemów zgłaszanych przez pracowników/interesariuszy. Komisja ds. Skarg rozumie, że oczekuje się od niej pomocy w rozwiązaniu wszelkich problemów zgodnie z polityką i wartościami biznesowymi firmy. Jeśli ta dyskusja nie przyniesie rozwiązania obaw powoda, powód musi postępować zgodnie z poniższą procedurą.

Etap 1: formalne działanie w sprawie skargi - zgłoszenie i zebranie faktów

- Dostarcz pisemne szczegóły skargi powoda do Komisji Skarg poprzez kanał skargowy lub bezpośrednio do przedstawiciela pracowników. Upewnij się, że skarga zawiera:
 1. To, co nie było zgodne z normą.
 2. Nazwy osób fizycznych/podmiotów gospodarczych, których to dotyczyło.
 3. Historia i wszelkie istotne daty (przynajmniej przybliżone) odnoszące się do wszystkich faktów opisanych przez powoda.
 4. Wszelkie materiały (korespondencja, zrzuty ekranu z komunikacji, itp.), które pomagają potwierdzić to, co opisał powód.
 5. Jakie kroki powód już podjął, aby rozwiązać zgłoszone obawy.
 6. Jakie działania powód chce, aby Roveg podjął w odpowiedzi na skargę i jaki wynik chciałby uzyskać. Na przykład powód może zażądać zmiany konkretnej polityki, procedury, praktyki lub struktury w ramach swojej działalności lub wydania ostrzeżenia konkretnej osobie/podmiotowi gospodarczemu, do którego może odnosić się skarga powoda.
- Powód powinien również wyraźnie zaznaczyć w tym dokumencie pisemnym, że ma zamiar rozpatrywać go w ramach formalnej procedury skargowej Roveg.
- Komisja ds. skarg potwierdzi otrzymanie skargi powoda (na piśmie w ciągu 3 dni) i powie powodowi, jak zamierzamy się nią zająć, a dokładny charakter tego działania może zależeć od tego, co powód powiedział Komisji ds. skarg..
- Komisja ds. skarg dokładnie zbada wszystkie istotne fakty i dostępne materiały, a powód będzie zobowiązany do współpracy z Komisją ds. skarg, abyśmy mogli zapewnić uczciwe i dokładne zbadanie kwestii, którą powód poruszył. Po zakończeniu dochodzenia powód może zostać poproszony o wzięcie udziału w formalnej rozmowie i przedstawienie formalnego oświadczenia w tej sprawie. Komisja ds. skarg może również poprosić inne osoby o udział w rozmowach i/lub złożenie oświadczeń.
- Komisja Skarg dołoży wszelkich starań, aby podać powodowi ramy czasowe, w jakich może trwać postępowanie wyjaśniające, jeśli nie może być ono zakończone w ciągu 7 dni.

Etap 2: formalne działanie w sprawie skargi - spotkanie (spotkania) w sprawie skargi

- Jeśli skarga nie jest anonimowa, może odbyć się formalne spotkanie, na które powód zostanie zaproszony. Na tym spotkaniu powód zostanie poproszony o wyjaśnienie swoich obaw i sposobu, w jaki jego zdaniem sprawy powinny zostać rozwiązane. Jest to ważna część formalnego procesu składania skarg.
- Spotkanie odbędzie się zazwyczaj w ciągu 5 dni roboczych od złożenia skargi przez powoda. Komisja ds. Skarg prosi, aby powód dołożył wszelkich starań, aby wziąć w nim udział. Jeśli powód nie może wziąć udziału w spotkaniu, komisja podejmie wszelkie uzasadnione starania, aby przełożyć spotkanie na inny termin, który powód będzie w stanie osiągnąć.
- Jeśli powód wyrazi taką wolę, może przyprowadzić na spotkanie kogoś ze sobą. Powód ma swobodę w określeniu, kto może być tą osobą. Zazwyczaj będzie to kolega z pracy lub odpowiedni przedstawiciel związku zawodowego, na przykład zgodnie z preferencjami powoda. (Patrz Część I, paragraf 4 - "Przemawianie w imieniu powoda")
- Komisja Skargowa nie będzie nagrywać tego spotkania bez wiedzy powoda. Prosimy nie nagrywać spotkania bez wiedzy i zgody komisji. Jeśli w jakimkolwiek momencie powód ma zastrzeżenia dotyczące procesu składania skarg lub osoby (osób) prowadzącej go w jego imieniu, powód powinien niezwłocznie i otwarcie poinformować o tym Komisję ds. skarg, aby komisja mogła zająć się obawami powoda.
- Po odbyciu powyższego spotkania, często potrzeba więcej czasu na dalsze zbadanie omawianych spraw. Jeśli skarga jest anonimowa, komisja ds. skarg rozpocznie dochodzenie po otrzymaniu skargi.

Stage 3: formal grievance action – Investigation

- Zespół Komisji ds. skarg przeprowadzi dochodzenie w sprawie zarzutu. Dochodzenie to może być prowadzone wspólnie z dedykowanym zespołem odpowiedzialnych pracowników certyfikacji, jeśli dotyczy dostawców i społeczności lokalnych. Praca z dedykowanym zespołem pozwala na łączenie informacji z regionu, kraju, produktu lub łańcucha dostaw. Regularna wymiana pozwala na dalsze wspieranie nauki i doskonalenie metod analizy i dochodzenia.
- W oparciu o rodzaj, powagę i kontekst zarzutu (niepokoje polityczne, pandemia...) zostaną określone odpowiednie środki dochodzeniowe. Obejmują one:
 1. Analiza pisemnych dowodów przedstawionych przez stronę zarzucającą.
 2. Wniosek o ocenę zarzutu przez osobę trzecią (np. ekspertyza techniczna, opinia prawna).
 3. Wniosek o oświadczenie i/lub obiektywne dowody od zainteresowanego klienta.
 4. Analiza istniejących raportów z audytu.
 5. Analiza zarzutu w ramach audytu na miejscu (zapowiedzianego lub niezapowiedzianego) u zainteresowanego interesariusza.
 6. Analiza zarzutu w ramach zdalnego dochodzenia z wykorzystaniem interakcji na żywo (przez Skype, rozmowę telefoniczną, czat) z podmiotem zarzucającym, zainteresowanym klientem lub stroną trzecią.
- Roveg oceni wszystkie fakty zebrane w trakcie dochodzenia pod kątem wszystkich istotnych standardów, których Roveg jest członkiem, polityk Roveg oraz, jeśli ma to zastosowanie, innych zobowiązań umownych.

- Aby zapewnić poufność i wiarygodność wyników, informacje na temat metodologii i daty dochodzenia nie będą udostępniane w trakcie trwających dochodzeń.
- Jeżeli stwierdzono, że dana osoba/podmiot gospodarczy przestrzega zasad polityki Roveg, Wytycznych ONZ (UNGP) dotyczących biznesu i praw człowieka oraz odpowiednich standardów, w zależności od przedmiotu skargi zarzut zostanie oddalony.
- Jeżeli zarzut jest uzasadniony i stwierdzono, że dana osoba/podmiot gospodarczy nie przestrzega zasad polityki Roveg, wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz odpowiednich standardów, w zależności od przedmiotu skargi, Roveg wyda orzeczenie o niezgodności i regularnie będzie wnioskować o podjęcie działań naprawczych lub, w stosownych przypadkach, o zastosowanie odpowiednich sankcji (np. zawieszenie, rozwiązanie umowy)
- Jeżeli zarzut był uzasadniony i stwierdzono, że dana osoba/podmiot gospodarczy naruszyła umowę lub obowiązujące zasady, Roveg może przystąpić do anulowania umowy zawartej z daną osobą/podmiotem gospodarczym.
- Generalnie nie jest dozwolone, aby osoba składająca skargę uczestniczyła w tych działaniach. Jednak Komisja ds. Skarg będzie informować tę osobę o postępach, jeśli skarga nie jest anonimowa. i dobrze poprosić o więcej

Etap 4: formalne działanie w sprawie skargi - decyzja Rovega

- Jeśli skarga jest anonimowa, w ciągu tygodnia od ostatecznych ustaleń Roveg dostarczy pisemną decyzję, dostępną na platformie skargowej, przedstawiającą wnioski i sposób, w jaki firma postanowiła zająć się skargą.
- Jeśli skarga nie jest anonimowa, Roveg w ciągu tygodnia od ostatecznych ustaleń przekaze skarżącemu pisemną decyzję, przedstawiając swoje wnioski i sposób, w jaki postanowiliśmy zająć się skargą skarżącego.

Etap 5: formalne działania związane z zażaleniem - prawo powoda do odwołania się

- Jeśli powód nie zgadza się z decyzją Roveg, ma prawo do odwołania się od niej. Powód musi to zrobić na piśmie w ciągu jednego tygodnia od otrzymania decyzji.
- Odwołanie powoda musi być sformułowane na piśmie i:
 - Skierowany do Komisji Skarg w celu odwołania się od jej pisemnej decyzji
 - Wyraźne określenie powodów, dla których powód odwołuje się od jej decyzji
 - Przedstawienie wszelkich nowych informacji lub dowodów, na których powód chce się oprzeć od czasu zakończenia wcześniejszych dochodzeń

Etap 6: formalne działanie w sprawie skargi - rozprawa apelacyjna

- Zazwyczaj w ciągu dwóch tygodni od powiadomienia Komisji ds. Skarg przez powoda o złożonym odwołaniu, Komisja ds. Skarg zaprasza powoda do udziału w kolejnym spotkaniu z komisją. W miarę możliwości osoba, która prowadziła pierwotne spotkanie w sprawie zażalenia, nie będzie prowadzić tego spotkania odwoławczego. Tak jak poprzednio, powód uprawniony do poproszenia kogoś o towarzyszenie powodowi.

Etap 7: formalne działanie w sprawie zażalenia - ostateczna decyzja Rovega

- Po tym spotkaniu przekażemy skarżącemu swoją pisemną, ostateczną decyzję lub w przypadku, gdy skarga jest anonimowa, przekażemy wyniki procedury skargowej na platformie skargowej Roveg. Komisja ds. zażeń dąży do tego, aby w miarę możliwości decyzja ta została podjęta w ciągu dwóch tygodni od rozprawy apelacyjnej.