

Mechanizm rozpatrywania skarg

Mechanizm rozpatrywania skarg pozwala członkom społeczności stale angażować się w projekt. Poprawia relacje i zmniejsza ryzyko społeczne, ponieważ umożliwia rozwiązywanie problemów na bardzo wczesnym etapie. Zapobiega w ten sposób problemom i konfliktom.

Celem procedury jest znalezienie rozwiązań dla kwestii pojawiających się podczas realizacji projektu. Odpowiedzialne zarządzanie projektem pozwala na budowanie relacji z otoczeniem, które są oparte na zaufaniu. Zażalenie może być skargą, obawą, pytaniem, sugestią lub innym komentarzem dotyczącym projektu, czy jego realizacji lub wpływu.

W okresie budowy mechanizm rozpatrywania skarg może być zarządzany przez OW Polska Sp. z o.o., przez wykonawcę lub przez dedykowany podmiot specjalizujący się w komunikacji społecznej.

Podsumowując:

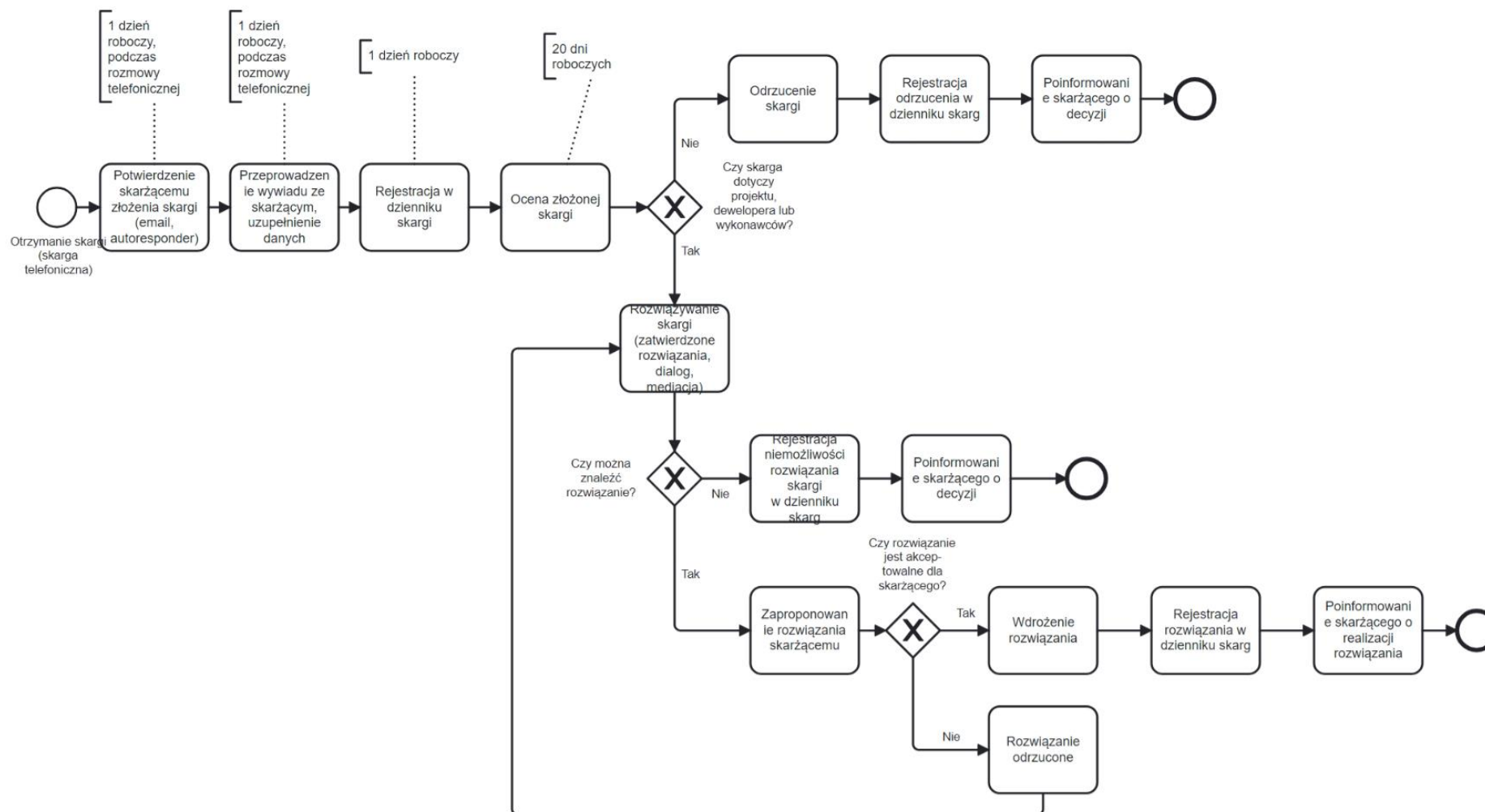
- Każda osoba lub organizacja może przestać uwagi lub skargi w dowolnym czasie i bez ponoszenia kosztów w jeden z następujących sposobów: osobiście, telefonicznie, pocztą, pocztą elektroniczną - korzystając z danych kontaktowych podanych na stronie internetowej projektu lub za pomocą formularza skargi dostępnego na stronie internetowej projektu (rozumianej jako podstrona na stronie internetowej <https://www.bc-wind.pl>). Propozycja wzoru formularza skargi znajduje się w Załączniku 4.
- Podmiot rozpatrujący skargi będzie prowadził dziennik wszystkich otrzymanych skarg. Propozycja wzoru dziennika skarg znajduje się w Załączniku 3.
- Dziennik skarg będzie wykorzystywany do śledzenia rozwiązywania wszystkich zgłoszonych skarg i przygotowywania raportów zarządczych.
- Wszystkie zażalenia będą rozpatrywane ustnie lub pisemnie, zgodnie z preferowaną metodą komunikacji określoną przez osobę składającą zażalenie.
- Osoby składające skargę mają prawo zażądać zachowania poufności ich imienia i nazwiska.
- W każdej chwili interesariusze mają prawo do złożenia skargi do odpowiednich władz lub skorzystania ze środków prawnych zgodnie z prawem i przepisami obowiązującymi w Polsce.

Spółka będzie rozpatrywać wszelkie skargi i zażalenia w sposób terminowy i przejrzysty. Procedura mechanizmu rozpatrywania skarg dla Projektu będzie miała następującą strukturę:

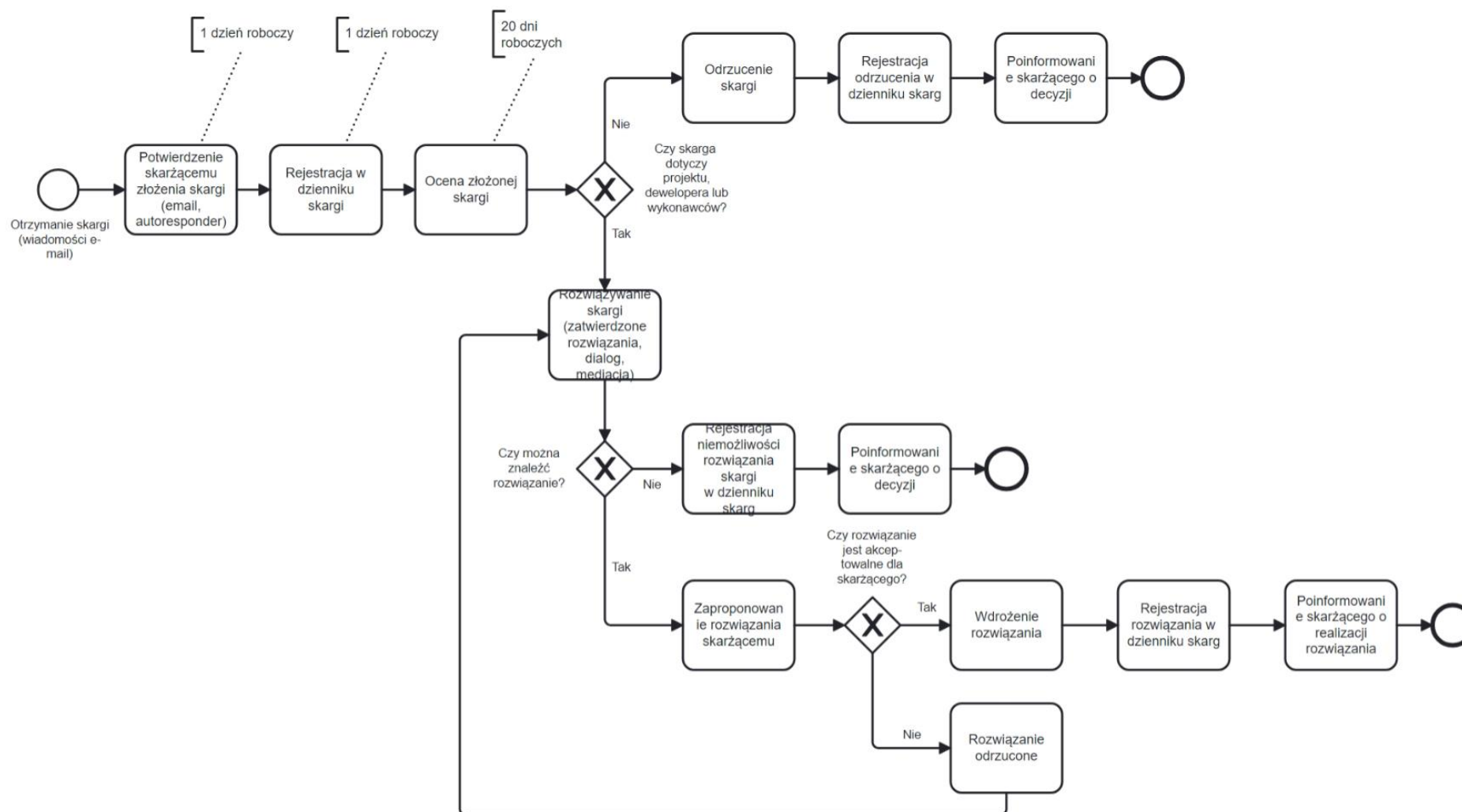
- Opracowane zostały procedury postępowania ze skargami złożonymi pisemnie, telefonicznie i za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- Zażalenie jest rejestrowane w Dzienniku Zażaleń, a otrzymanie zażalenia jest formalnie potwierdzane osobie składającej zażalenie. Jeśli wymagane są jakiegokolwiek wyjaśnienia, kontaktujemy się z osobą składającą skargę w celu uzyskania dodatkowych informacji.
- Skarga jest oceniana i wyznaczana jest osoba odpowiedzialna za jej rozwiązanie. Rozpoczyna się proces rozpatrywania skargi. Jeśli możliwe jest natychmiastowe działanie, skarżący jest informowany i wdrażane są działania naprawcze. W innych przypadkach do znalezienia rozwiązania wykorzystywane są inne narzędzia (dialog, mediacja).

- Jeśli osoba składająca skargę nie jest usatysfakcjonowana pierwszą odpowiedzią na jej skargę, podmiot rozpatrujący skargę współpracuje z osobą składającą skargę w celu znalezienia wspólnie uzgodnionego rozwiązania.
- W przypadku znaczących skarg sprawa zostanie dogłębnie zbadana (w razie potrzeby z udziałem skarżącego) w celu wypracowania właściwego rozwiązania problemu.
- Sprawa zostanie oceniona i zamknięta. Formalna odpowiedź na zgłoszone skargi powinna zostać udzielona w ciągu 20 dni roboczych od zarejestrowania skargi (lub 30 dni w przypadku poważnych niezgodności).
- Jeśli skarga zostanie odrzucona (w całości lub w części) lub nie może zostać rozwiązana, stosowna informacja zostaje przekazana skarżącemu (email, telefonicznie lub pisemnie).

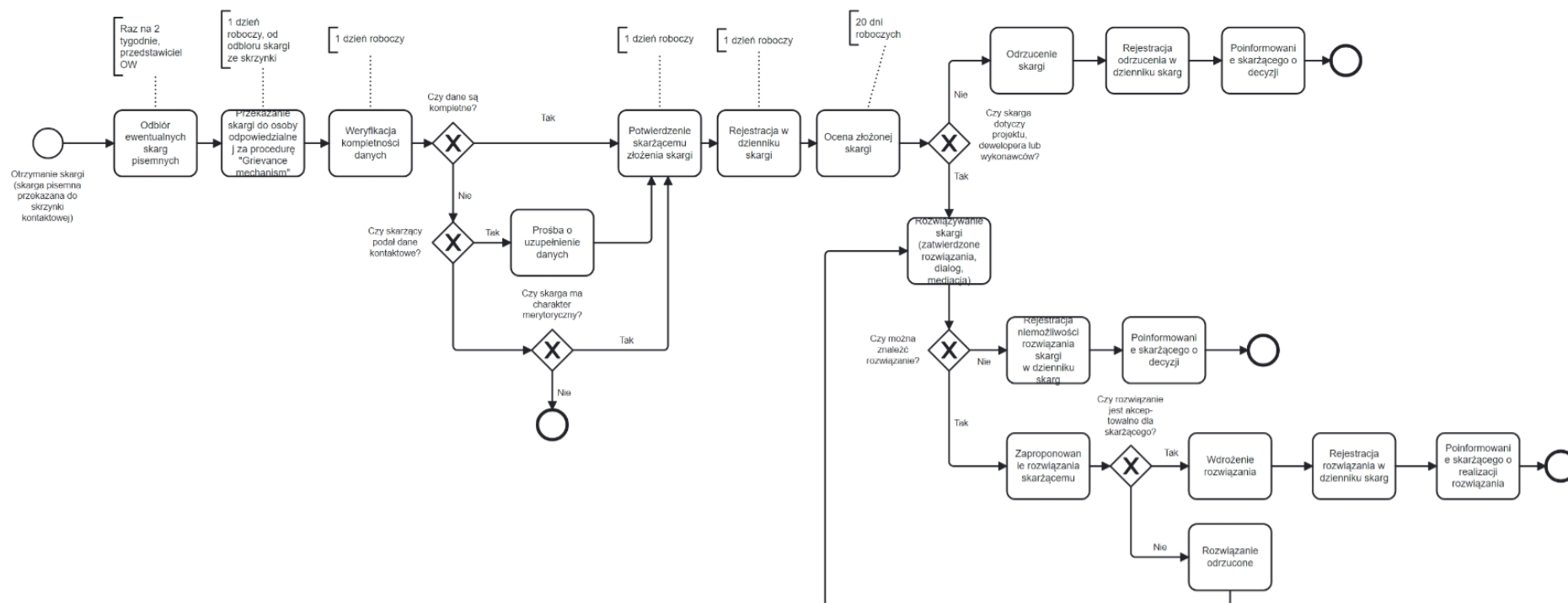
Załącznik 1 – Schemat procesu rozpatrywania skarg – skargi telefoniczne



Załącznik 2 – Schemat procesu rozpatrywania skarg – skargi przesłane na skrzynkę poczty elektronicznej



Załącznik 3 – Schemat procesu rozpatrywania skarg – skargi pisemne, przekazane za pośrednictwem skrzynki kontaktowej.



Załącznik 4 – Formularz skargi

Data		Numer referencyjny	
Imię i nazwisko: ☐ Chcę złożyć skargę anonimowo ☐ Proszę o nieujawnianie mojej tożsamości bez mojej zgody.			
Informacje kontaktowe Wskaż, w jaki sposób chcesz się z Tobą skontaktować i podaj swoje dane kontaktowe.	☐ Poczta: ☐ Kontakt telefoniczny: ☐ E-mail:		
Opis incydentu lub skargi <i>Co się stało? Gdzie to się stało? Kto był w to zamieszany? Jakie są konsekwencje?</i>			
Data incydentu:			
Występowanie przedmiotu skargi/reklamacji	☐ Jednorazowy incydent ☐ Zdarzyło się to więcej niż jeden raz. Ile razy? ☐ Bieżący problem		

Jak chciałbyś, aby ta kwestia została rozwiązana?

- ☐ Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez OW Polska Sp. z o.o. dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu skarg i zażaleń

Skarga zamknięta (wypełnia strona przyjmująca skargę)

Kroki podjęte w celu rozwiązania skargi i wynik procesu:

Osoba odpowiedzialna:

Data zamknięcia:

Podpis

Administrator Danych Osobowych jest OW POLSKA sp. z o.o. , ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa. Z Administratorem można skontaktować się osobiście w jego siedzibie lub poprzez adres poczty elektronicznej rodo@oceanwinds.com

Administrator będzie przetwarzał Państwa dane osobowe (w przypadku ich podania) w celu rozpatrzenia i realizacji złożonych skarg na podstawie zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO), oraz w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń, bądź obrony przed roszczeniami, co stanowi prawnie uzasadniony interes administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Podanie informacji na swój temat jest dobrowolne i nie jest konieczne do rozpatrzenia skargi, z wyjątkiem danych kontaktowych, które umożliwiają

przestanie odpowiedzi na złożoną skargę. Brak podania danych kontaktowych uniemożliwi przestanie Państwu odpowiedzi na skargę lub zażalenie.

Odbiorcy danych. Administrator przekazuje dane osobowe:

- *Organom i instytucjom oraz właściwym podmiotom administracji publicznej i samorządowej w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.*
- *Firmom świadczącym usługi na rzecz ADO, a w szczególności w zakresie: ochrony danych osobowych, podmiotom wykonującym usługi obsługi informatycznej, poczty elektronicznej, ubezpieczenia, obsługi prawnej.*
- *Wykonawcy lub podmiotowi specjalizującemu się w komunikacji społecznej, w przypadku zaangażowania tych podmiotów w proces rozpatrywania skarg.*
- *Podmiotom z grupy Ocean Winds w celach administracyjnych. Lista podmiotów dostępna jest pod adresem: www.oceanwinds.com*

Okres przechowywania danych:

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia i realizacji skargi, a po tym czasie przez okres zgodny z obowiązującymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa, nie dłużej niż przez okres 3 lat.

Prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:

- *Jeżeli podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit a RODO: prawo dostępu do treści danych, prawo do sprostowania danych, prawo do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym), prawo do ograniczenia przetwarzania danych, prawo do przenoszenia danych*
- *Jeżeli podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit f RODO: prawo dostępu do treści danych, prawo do sprostowania danych, prawo do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym), prawo do ograniczenia przetwarzania danych, prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych*

Prawo do cofnięcia zgody:

Jeżeli przetwarzanie odbywa się, na podstawie Państwa zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) dane będziemy przetwarzać do momentu jej wycofania. Zgodę można wycofać w każdej chwili, przesyłając wiadomość e-mail na adres wskazany powyżej lub osobiście w siedzibie Administratora. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Po wycofaniu zgody dane przetwarzane będą w celu ochrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) przez okres zgodny ze stosownymi przepisami prawa, wynoszący maksymalnie 3 lata.

Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego:

Jeśli dopatrzą się Państwo naruszeń ze strony ADO, co do bezpieczeństwa przetwarzania tych danych, istnieje możliwość wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Aktualny adres organu nadzorczego to: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.

Załącznik 5 - Szablon dziennika skarg

[illegible]