

Proces rozpatrywania skarg w Peterson Polska Sp. z o.o.

1. Zgłoszenie skargi lub odwołania

W przypadku zastrzeżeń dotyczących realizacji umowy lub prawidłowości wyniku inspekcji, Zleceniodawca ma prawo złożyć skargę lub odwołanie zgodnie z poniższymi zasadami:

- Skarga musi mieć formę pisemną,
- Należy ją przesłać na adres e-mail: szczecin@onepeterson.com,
- Termin na złożenie skargi: **14 dni kalendarzowych** od daty otrzymania raportu z inspekcji.

2. Odpowiedzialność za rozpatrzenie

Za prawidłowy przebieg procesu rozpatrywania skarg i odwołań odpowiedzialny jest **Kierownik/Manager obszaru**, którego sprawa dotyczy.

3. Termin rozpatrzenia

Skargi i odwołania rozpatrywane są w terminie **14 dni kalendarzowych** od daty ich otrzymania. W przypadku konieczności wydłużenia terminu (np. z powodu złożoności sprawy), Zleceniodawca zostaje **niezwłocznie poinformowany**, przez Kierownik/Manager obszaru, którego sprawa dotyczy, o nowym planowanym terminie zakończenia postępowania.

4. Zasady bezstronności i rzetelności

- Wszystkie skargi i odwołania rozpatrywane są w sposób **rzetelny, bezstronny i terminowy**.
- Kierownik/Manager obszaru odpowiada za decyzje podejmowane na wszystkich etapach procesu..

5. Informacja zwrotna i decyzje

W przypadku **oddalenia skargi**, osoba składająca otrzymuje **uzasadnienie decyzji**.

W przypadku **uznania skargi za zasłużoną**, Kierownik działu przygotowuje **plan działań korygujących**, który:

- jest oceniany przez **Kierownika Technicznego** lub **Managera działu**,
- w szczególnych przypadkach podlega akceptacji **Prezesa Zarządu**.

6. Zamknięcie procesu

Po zatwierdzeniu działań korygujących, osoba składająca skargę otrzymuje **informację o podjętych środkach**.

Peterson Polska Sp. z o.o. zapewnia przejrzystość, uczciwość i profesjonalizm w każdym etapie postępowania.