

Ārējo sūdzību risināšanas kārtība uzņēmumā SIA Sodra Forest Latvia

SIA Sodra Forest Latvia (turpmāk tekstā – *Uzņēmums*) veic mežsaimniecisko darbību plānošanu un izpildi tā, lai izvairītos no konfliktiem, bet ja tādi rodas, konflikta situācijas tiek risinātas ar vislielāko atbildību un savstarpēju cieņu.

Uzņēmums nosaka sekojošu procedūru, kā iesniegt sūdzību un kā darba gaitā tiek risināti radušies konflikti:


1. Sūdzības var iesniegt rakstiski – nogādājot personīgi vai nosūtot pa pastu, sūtīt uz elektronisko pastu. Par oficiālajā saziņas vietnē info.latvia@sodra.com sniegtajām sūdzībām sūdzības iesniedzējs tiek informēts 14 dienu laikā par sūdzību saņemšanu.
2. Sniedzot sūdzību ir jānorāda:
 - 2.1. fiziskai personai - savs vārds, uzvārds, kontaktinformācija;
 - 2.2. juridiskajai personai - nosaukums un reģistrācijas numurs, adrese, pārstāvja vārds uzvārds, amats, kontaktinformācija;
 - 2.3. jāapraksta sūdzības būtība un apstākļi, kas pamato prasību.
3. *Uzņēmums* izskata sūdzību noteiktā kārtībā:
 - 3.1. Ja iesniegtā sūdzība ir pamatota, tiek pieņemts rīcības plāns, lai novērstu radušos konflikta situāciju.
 - 3.2. Nepieciešamības gadījumā sūdzības iesniedzēju var iesaistīt sūdzības izmeklēšanas un novēršanas procesā vai arī sūdzības iesniedzējs ir rakstiski vai telefoniski jāinformē par progresu sūdzības izskatīšanas procesā, un aicināt viņu sniegt atsaukumi par to.
 - 3.3. Ja šo termiņu objektīvu apstākļu dēļ nav iespējams ievērot, *Uzņēmums* ir tiesīgs to pagarināt, par to rakstveidā paziņojot sūdzības iesniedzējam, norādot kavējuma iemeslus un plānoto sūdzības izskatīšanas termiņu.
 - 3.4. Ja sūdzība neatbilst noteiktajām sertifikācijas prasībām, kā arī iesniegtajai sūdzībai nav objektīvi pierādījumi, sūdzība tiek uzskatīta par atspēkotu un par to rakstiski vai telefoniski, iekļaujot pamatojumu un pieņemto lēmumu, tiek paziņots sūdzības iesniedzējam.
4. Gadījumos, kad sūdzības iesniedzējs nav apmierināts ar pieņemto lēmumu vai veiktajām darbībām sūdzības novēršanai, viņam ir tiesības iesniegt atkārtotu sūdzību.
5. Sūdzības tiek reģistrētas *Uzņēmuma* aktuālajā Sūdzību reģistrā (incidentu modulis).
6. Sūdzību reģistrā jānorāda visas veiktas darbības, lai novērstu izvērsto sūdzību, kā arī sūdzības noslēgšanas datums.
7. Konflikta risināšanas gaitā saņemtie un sagatavotie dokumenti tiek saglabāti un ir pieejami konfliktā iesaistītajām pusēm, kompetentām valsts un/vai pašvaldību iestādēm (Valsts Meža dienestam, Valsts Policijai, LR tiesām u.c.) un FSC auditoriem. Trešajām personām informācija netiek izpausta.
8. *Uzņēmuma* kontaktinformācija:

Uzņēmuma atbildīgā persona par strīdu risināšanas kārtību – Izpilddirektors

Uzņēmuma pasta adrese:

8.1. E-pasts: info.latvia@sodra.com

Procedūra apstiprināta 2024. gada 13.maijā
Izpilddirektors Bjorn Fredriksson



(paraksts)