

Politika e Ankesave për Boost Berries

1. Qëllimi

Politika e Ankesave në Boost Berries ka për qëllim të krijojë një mjedis të hapur dhe të drejtë për të gjithë punonjësit, ku ankesat dhe sugjerimet trajtohen me seriozitet dhe zgjidhen në mënyrë efektive dhe transparente. Kjo politikë ofron një mekanizëm të qartë për menaxhimin e ankesave për të siguruar se çdo çështje që lidhet me kushtet e punës, marrëdhëniet midis punonjësve, ose çështje të tjera që ndikojnë në ambientin e punës, trajtohet në mënyrë të drejtë dhe të shpejtë.

2. Fushëveprimi

Kjo politikë zbatohet për të gjithë punonjësit e Boost Berries, përfshirë menaxhmentin, punonjësit në terren dhe çdo palë tjetër të interesuar që mund të përfshihet në procesin e ankesave. Çdo punonjës ka të drejtë të bëjë një ankesë nëse ndjen se është trajtuar padrejtësisht, është përballur me kushte të papërshtatshme të punës, ose ka sugjerime për përmirësimin e kushteve të punës.

3. Procesi i Ankesave

3.1 Mënyrat për të Parashtruar Një Ankesë ose Sugjerim

Punonjësit mund të paraqesin një ankesë ose sugjerim në një nga format e mëposhtme:

- **Me shkrim:** Ankesat mund të dërgohen përmes një formulari të dedikuar në zyrën e burimeve njerëzore ose të dorëzohen personalisht tek menaxheri i departamentit, ose perfaqësuesit të punetoreve.
- **Me email:** Punonjësit mund të dërgojnë ankesat e tyre me email në adresën e dedikuar për ankesat: adi@boostberries.com or hesnik@boostberries.com
- **Në formë anonime:** Një kuti e dedikuar për ankesa anonime do të jetë e vendosur në zyrat kryesore të kompanisë dhe në vendet e punës.
- **Verbalisht:** Punonjësit mund të diskutojnë çështjet e tyre drejtpërdrejt me mbikëqyrësin ose menaxherin e tyre ose perfaqësuesin e punetoreve

3.2 Përgjegjësitë për Menaxhimin e Ankesave

Për të siguruar që ankesat të trajtohen në mënyrë efikase:

- **Menaxherët e Departamenteve** janë përgjegjës për mbledhjen dhe shqyrtimin fillestar të ankesave të paraqitura.

- **Departamenti i Burimeve Njerëzore** do të ketë përgjegjësinë e menaxhimit të ankesave më serioze ose komplekse që kërkojnë hetim të mëtejshëm.
- **Perfaqësuesi i Punetoreve:** Do të ketë përgjegjësi për ta shqyrtuar rastin dhe të adresoj tek menaxhmenti.

4. Hapat dhe Afatet Kohore për Informim dhe Zgjidhje

4.1 Hapat e Procesit

1. **Pranimi i Ankesës:** Brenda 2 ditëve të punës nga marrja e ankesës, punonjësi që e ka bërë ankesën do të njoftohet për marrjen e saj.
2. **Hetimi i Ankesës:** Menaxheri i departamentit ose Departamenti i Burimeve Njerëzore ose Perfaqësuesi i punetoreve do të kryejë hetimin e ankesës dhe do të mbledhë të gjitha informacionet e nevojshme brenda 5 ditëve të punës.
3. **Diskutimi me Punonjës:** Punonjësi që ka bërë ankesën do të ftohet për një takim për të diskutuar çështjen dhe për të dhënë sqarime shtesë, nëse është e nevojshme.
4. **Vendimi Përfundimtar:** Vendimi përfundimtar dhe çdo veprim korrektues që duhet ndërmarrë do të merren brenda 10 ditëve të punës nga marrja e ankesës. Punonjësi do të informohet për vendimin me shkrim.

4.2 Afati për Zgjidhjen e Ankesës

Në total, çdo ankesë duhet të zgjidhet brenda një periudhe maksimale prej 15 ditëve të punës nga momenti i paraqitjes së saj. Në raste të veçanta, nëse kërkohet më shumë kohë për hetim, punonjësi do të njoftohet për arsyet e vonës dhe për afatin e ri.

5. Përmirësimi i Vazhdueshëm i Procesit

Procesi i ankesave do të rishikohet dhe përmirësohet vazhdimisht bazuar në komentet dhe reagimet nga punonjësit dhe menaxherët. Çdo vit, Boost Berries do të kryejë një vlerësim të procesit të ankesave për të siguruar që është efikas dhe i përputhshëm me standardet më të larta të drejtësisë dhe transparencës.

6. Konfidencialiteti dhe Mosdiskriminimi

Të gjitha ankesat trajtohen me konfidencialitet maksimal. Punonjësit që bëjnë ankesa nuk do të përballen me ndonjë formë hakmarrjeje ose diskriminimi. Boost Berries garanton se çdo ankesë trajtohet me seriozitet dhe pa paragjykim.

