

	<b>SIA "King Coffee Service" sūdzību izskatīšanas politika</b>		Nr. 1.5.1
	Izstrādāja:	Apstiprināja:	Versija 3
	Projekta vadītāja Jolanta Broka	Valdes priekšsēdētājs Vilmārs Vjakse	Stājas spēkā
			Datums: 30.06.2023
	Datums: 30.06.2023	Datums: 30.06.2023	Lapas: 5



# SIA "King Coffee Service" sūdzību izskatīšanas politika



## **Satura rādītājs**

<b><i>levads</i></b>	<b>2</b>
<b><i>Sūdzība</i></b>	<b>2</b>
<b><i>1. Sūdzību un to izskatīšanas kārtība</i></b>	<b>3</b>
<b><i>1.1. Kas var iesniegt sūdzību?</i></b>	<b>3</b>
<b><i>1.2. Kā iesniegt sūdzību?</i></b>	<b>3</b>
<b><i>1.3. Kas jānorāda sūdzībā</i></b>	<b>3</b>
<b><i>1.4. Sūdzības izskatīšanas termiņš</i></b>	<b>3</b>
<b><i>2. Datu un darba tiesību aizsardzība</i></b>	<b>4</b>
<b><i>Pielikumi</i></b>	<b>5</b>



## Ievads

Šī sūdzību izskatīšanas politika ir izstrādāta saskaņā ar starptautiski atzītiem normatīvajiem regulējumiem kā ANO Vispārējā cilvēktiesību deklarācija un ANO Vadošie principi uzņēmējdarbībai un cilvēktiesībām;

Tā atbilst SIA "King Coffee Service" (turpmāk tekstā Uzņēmums) principiem.

Darbinieki bieži vien ir pirmie, kas atklāj pārkāpumus savā darba vietā, un ir svarīgi, lai darbinieks, kurš atklājis Uzņēmuma vai kāda tā darbinieka, konsultanta, līgumslēdzēja vai piegādātāja nelikumīgo rīcību, ziņotu, neriskējot un nebaidoties no atriebības vai diskriminācijas.

Šī politika attiecas uz visām personām Uzņēmumā: darbiniekiem, vadītājiem, izpilddirektoriem un valdes locekļiem (visiem, kuri ietverti jēdzienā "darbinieki" šīs politikas izpratnē), kā arī uz ārējām ieinteresētajām personām, tostarp piegādātājiem un pircējiem. Šīs politikas mērķis ir mudināt darbiniekus un ārējās ieinteresētās personas ziņot par aizdomām par pārkāpumiem Uzņēmumā vai saistībā ar to.

## Sūdzība

Sūdzība tiek definēta kā rakstisks vai mutisks paziņojums, kurā paustas aizdomas par pārkāpumiem Uzņēmuma pamatdarbībā vai tā darba vidē, kas tīši vai netīši nelabvēlīgi ietekmē cilvēktiesības un vidi, kā arī neatbilst kādam no ANO vadošajiem pamatprincipiem.

Darbinieks, kā arī ārēji ieinteresētā persona sūdzību var iesniegt ne tikai par smagiem pārkāpumiem, bet gan par visiem pārkāpumiem, kuri ietver prettiesisku vai neatļautu rīcību saistībā ar Uzņēmumam darbības sfēru vai indivīda veselību un drošību.

	Sūdzību tipi	Atbildīgā persona
Ar Uzņēmuma pamatdarbību saistītas sūdzības	Finanšu noziegums un grāmatvedības pārkāpums;	Vilmārs Vjakse/ Ancis Romanovskis
	Vides riskus vai noziegumus	Vilmārs Vjakse/ Ancis Romanovskis
	Neatbilstība sertifikācijai, ražošanas standartiem	Roberts Hercs



	Sūdzību tipi	Atbildīgā persona
Darba vides sūdzības	Piekluve inormācijai	Jolanta Broka
	Drošības apdraudējumus, kas pakļauj riskam darbinieku vai klientu veselību vai drošību	Zanda Rumba
	Uzmākšanās vai diskriminācijas formas	Z.Rumba/ R.Hercs

## 1. Sūdzību un to izskatīšanas kārtība

Visas sūdzības tiek izskatītas atbilstoši "King Coffee Service" sūdzību izskatīšanas mehānismam ( pielikums Nr.1).

Sūdzību izskatīšanas procesā ir iesaistītas komitejas:

- Sūdzību mehānisma komiteja, kuras satāvā ir: R.Hercs un J.Broka;
- Dzimuma līdztiesības komiteja, kuras sastāvā ir : Z.Rumba, R.Hercs;
- Novērtēšanas un rīcības komiteja, tās sastāvā Vilmārs Vjakse.

### 1.1. Kas var iesniegt sūdzību?

Visas personas Uzņēmumā: darbinieki, vadītāji, izpilddirektori un valdes locekļi, kā arī ārējās ieinteresētās personas, tostarp piegādātāji un pircēji.

### 1.2. Kā iesniegt sūdzību?

Sūdzību var iesniegt zvanot uz informatīvo tālruni +37126667718, sūtot to uz e-pasta adresi [info@kcs.lv](mailto:info@kcs.lv) vai pa pastu, korespondences adrese: Valmieras iela 43-5, Rīga, LV-1009, klātienē struktūrvienību adresēs: Valmieras iela 43-5, Rīga, LV-1009, Miera iela 29/30, Rīga, LV-1012.

Anonīmas sūdzības ir iespējams iesniegt struktūrvienību izvietotajās marķētās sūdzību kastēs.

### 1.3. Kas jānorāda sūdzībā

Ja sūdzība nav anonīma, jānorāda precīzu, skaidri salasāmu kontaktinformāciju: vārds, uzvārds, telefona nr., e-pasta adrese vai dzīvesvietas adrese.

Pēc iespējas detalizētāk jāizklāsta sūdzības būtība un, ja tas iespējams, jāpievieno dokumentu kopijas, kas attiecas uz sūdzību.



#### **1.4. Sūdzības izskatīšanas termiņš**

Uzņēmums centīsies reaģēt pēc iespējas ātrāk un nodrošinās, ka tiek ievēroti noteiktie un/vai saskaņotie kavējumi. Jebkuras sūdzības sākotnējā atbilde tiks nosūtīta, ne vēlāk kā 10 darba dienu laikā kopš sūdzības saņemšanas datuma, kas reģistrēts "Sūdzību reģistrā".

Galīgās atbildes iesniegšanas termiņš ir atkarīgs no sūdzības tipa un izskatīšanā iesaistīto instanču izskatīšanas termiņiem.

Termiņu var pagarināt pamatotu iemeslu dēļ, informējot par to sūdzības iesniedzēju. Ikreiz, kad Uzņēmums nespēj sniegt atbildi sūdzības iesniedzējam noteiktajā termiņā, Uzņēmums pirms termiņa beigām par to attiecīgi informē sūdzības iesniedzēju un norāda kavēšanās iemeslus.

## **2. Datu un darba tiesību aizsardzība**

Sūdzības var ietvert sūdzības iesniedzēja(-ju) vai trešās puses personas datus. Uzņēmuma veikto personas datu apstrādi reglamentē attiecīgie ES tiesiskā regulējuma noteikumi attiecībā uz datu aizsardzību.

Sūdzību iesniedzēji ir aizsargāti pret darba attiecību/biedrības pārtraukšanu, izrēķināšanos vai draudiem sūdzību mehānisma izmantošanas rezultātā

## **Pielikumi**

**Pielikums Nr1**  
pie 1.5.1 Sūdzību politika  
no 30.06.2023

