



LOGS Complaints and Response

Mechanism Framework Policy and procedure

Having a well designed and well managed mechanism for handling external complaints can improve the quality of LOGS work, enhance the trust and confidence of our stakeholders, identify areas of our work which need to be improved and ensure that we learn from the feedback provided through this process.

LOGS therefore welcomes feedback and will react constructively to complaints from the people it works with, its supporters/ donors, the general public, official bodies and its partners.

We will ensure feedback, transparency and learning which will strengthen our accountability as an organization.

This policy applies to all LOGS operations: both run by hired personnel or volunteers.



LOGS Reclamații și Raspuns

Mecanism - cadru și proceduri

Un mecanism bine conceput și bine gestionat pentru preluarea reclamațiilor externe, poate îmbunătăți calitatea activității LOGS, poate spori încrederea partenerilor și a beneficiarilor, poate identifica domeniile activității noastre care trebuie îmbunătățite și ne asigură că învățăm din feedback-ul primit.

Prin urmare, LOGS primește feedback și va reacționa constructiv la plângerile persoanelor cu care lucrează, susținătorii/donatorii săi, publicul larg, institutii oficiale și partenerii săi.

Vom asigura raspuns, transparență și să învățăm să fim mai buni, prin urmare feedback-ul ne va consolida responsabilitatea ca organizație.

Această politică se aplică tuturor operațiunilor LOGS: fie derulate personal angajat sau voluntari.

LOGS Complaints Principles

- All complaints and constructive feedback will be taken seriously whether submitted from a named source or anonymously.
- All complaints will be handled swiftly so far as reasonably practicable depending on the nature and complexity of the matter, ensuring that they are dealt with in a timely manner.
- The process for making a complaint will be made clear to stakeholders.
- Complaints will be recorded through one central point before any action is taken.
- Sufficient resources and expertise will be provided to handle complaints.
- Confidentiality relating to the complaint will be safeguarded so far as reasonably practicable including the person(s) to whom the complaint is addressed.
- Issues of conflict of interest will be identified to ensure objectivity.
- Complaints will be handled in accordance with LOGS policies and procedures and in accordance with national laws and regulations.
- LOGS management team will be the key people to receive external complaints.

How to file a complaint?

1. Send an online email to contact@grupullogs.ro or a contact form on <https://grupullogs.ro/proiecte>
2. Send post letter at LOGS, Giarmata, Berzei 18, 307210, Timis, Romania
3. Schedule a meeting in persons with LOGS management team.

What are the next steps?

Your will receive a confirmation of receiving your feedback in maximum 5 days and an answer from LOGS in maximum 30 days.

LOGS Principii de rezolvare reclamații

- Toate reclamațiile și feedback-ul constructiv vor fi luate în serios, indiferent dacă sunt trimise dintr-o sursă anonimă sau nu.
- Toate plângerile vor fi soluționate cât mai rapid în măsura în care este rezonabil posibil, în funcție de natura și complexitatea problemei.
- Procesul de depunere a unei plângeri va fi clar pentru părțile interesate.
- Plângerile vor fi înregistrate printr-un punct central înainte de a se lua orice măsură.
- Vor fi puse la dispoziție resurse și expertiză suficiente pentru a gestiona reclamațiile.
- Confidențialitatea referitoare la plângere va fi protejată în măsura în care este rezonabil posibil, inclusiv persoanei (persoanele) cărora le este adresată plângerea.
- Situații de conflict de interese vor fi identificate pentru a asigura obiectivitatea soluțiilor.
- Reclamațiile vor fi tratate în conformitate cu politicile și procedurile LOGS și în conformitate cu legile și reglementările naționale.
- Echipa de management LOGS vor fi persoanele cheie pentru a primi și soluționa reclamații externe.

Cum să depui o plângere?

1. Trimiteți un email online la contact@grupullogs.ro sau un formular de contact pe <https://grupullogs.ro/proiecte>
2. Trimiteți scrisoare postală la LOGS, Giarmata, Berzei 18, 307210, Timis, Romania
3. Programează o întâlnire în persoană cu echipa de management LOGS.

Care sunt următorii pași?

Vei primi o confirmare de înregistrare a plângerii în maxim 5 zile și un răspuns de soluționare în maxim 30 de zile.

LOGS Complaint Record Form - ENGLISH

This is an example which can be adapted as appropriate. All complaints should be recorded and logged.
These records will be used to ensure complaints are dealt with efficiently and effectively and to monitor any trends. It will provide information on the number and types of complaints LOGS is receiving.

<p>Date: Date complaint is received</p>	
<p>Personal Details: name, contact details, if appropriate</p>	
<p>Nature of Complaint: Brief outline of the complaint</p>	
<p>Detail of Complaint: a detailed description of the complaint the person has made</p>	
<p>Who dealt with it: name of person who is or has responded to the complaint</p>	
<p>How it was dealt with: action taken to handle the complaint</p>	
<p>Outcome: outline of what has happened as a result of the complaint Follow up required: any action required as a result of the complaint. This may include a change to LOGS procedures and policies</p>	

LOGS Formular de înregistrare a reclamațiilor - ROMANA

Acesta este un exemplu care poate fi adaptat după caz. Toate reclamațiile trebuie înregistrate și pastrate. Aceste înregistrări vor fi utilizate pentru a ne asigura că plângerile sunt tratate eficient și clar și pentru a monitoriza orice tendințe organizatorice. Acesta va oferi informații despre numărul și tipurile de reclamații pe care LOGS le primește.

<p>Data: Data primirii reclamației</p>	
<p>Detalii personale: nume, detalii de contact, dacă este cazul</p>	
<p>Natura reclamației: Scurtă prezentare a plângerii</p>	
<p>Detaliere reclamație: o descriere detaliată a plângerii</p>	
<p>Cine s-a ocupat de el: numele persoanei care a răspuns la reclamație</p>	
<p>Solutii măsurile luate pentru soluționarea plângerii</p>	
<p>Rezultat: Ce s-a întâmplat ca urmare a plângerii. Pași de urmat: orice acțiune necesară ca urmare a plângerii. Aceasta poate include o modificare a procedurilor și politicilor LOGS, etc.</p>	

Flow Diagram For Handling External Complaints At LOGS
Procedura de lucru pentru tratarea reclamațiilor externe la LOGS

EXTERNAL COMPLAINT | PLÂNGERE EXTERNĂ



CENTRAL POINT | PUNCT DE TRANSMITERE

Email to contact@grupullogs.ro or a contact form on <https://grupullogs.ro/proiecte> or post letter at LOGS, Giarmata, Berzei 18, 307210, Timis, Romania or meeting in persons with LOGS management team /



ACKNOWLEDGE AND REGISTER OF THE COMPLAINT
PRIMIREA SI INREGISTRAREA PLANGERII



RESOLVING THE COMPLAINT Each complaint will be investigated
SOLUȚIONAREA PLÂNGERII Fiecare reclamație va fi investigată



CASE TO ANSWER



NO CASE TO ANSWER



CARRY OUT INVESTIGATION



RESPOND TO COMPLAINANT TO EXPLAIN OUTCOME



RESPOND TO COMPLAINANT EXPLAINING COURSE OF ACTION



COMPLAINANT GIVEN OPTION TO APPEAL



MATTER CLOSED



MONITORING COMPLAINTS AND RESPONSE MECHANISM



HOW WAS EVERYTHING TODAY?

Cum a fost astăzi la LOGS?



**Feel free to share with us
your feedback or complaints.**

Apreciem impresiile sau nemulțumirile tale.

www.grupullogs.ro/contact
contact@grupullogs.ro

