

## Rutine besvarelse henvendelser Åpenhetsloven

### Formål

Beskrive hvordan Coop Sørøst SA besvarer henvendelser som kommer fra eksterne vedr. aktsomhetsvurderinger som er en av pliktene til Åpenhetsloven.

### Hensikt

Gi en fremvisning av hvem som gjør hva når det kommer eksterne henvendelser som er relatert til Åpenhetsloven (spørsmål rundt menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold).

### Omfang

Relevante områder er definert til:

- Butikkansatte
- Kundesenter (Coop.no og Faghandel)
- Ekstern kommunikasjon Coop Norge
  - Om nødvendig involverer Ekstern kommunikasjon aktuelle områder for mer utfyllende besvarelse:
    - De ulike forretningsområdene sine innkjøpsenheter
    - Rådgiver Bærekraftig innkjøp
    - Referansegruppen Ansvarlig Innkjøp sin aktuelle representant
    - Trygg Vare
    - Intern kommunikasjon
    - Coop Sørøst dersom saken gjelder produkt/tjeneste kjøpt inn lokalt

Aktør	Trinn	Aktivitet	Beskrivelse
Medlemsservice Coop Sørøst	1	Tar imot henvendelsen	Medlemsservice tar imot henvendelsen. Går rett til trinn 2 i dialog med kunden.
«Alle som mottar en ekstern henvendelse» eks. butikkansatte, kommunikasjon, kategori, resepsjon osv.	2	Henviser til at <b>Åpenhetsloven krever skriftlig henvendelser</b> og at man kan sende inn spørsmål via <a href="#">CSP Kontakt Landing - Customer Service (coop.no)</a> og under « <b>ANNET</b> »	Kundesenteret i Coop Norge SA logger saken og sikrer videre fremdrift og fremgangsmåte iht. rutinen
Kundesenteret	3	Besvarer mottatt henvendelse	Kundesenteret sender svar til avsender om at henvendelsen er mottatt og henviser også til <a href="#">Coop litt ditt - Dagligvarebutikker og byggevarerhus</a> for mer informasjon

Ekstern kommunikasjon, Coop Norge SA	4	Mottar henvendelsen fra kundesenteret og <b>vurderer hva som må til for å svare ut</b>	Skal man gi et generelt svar eller krever den mer involvering – dersom nødvendig kobler «Ekstern kommunikasjon» på nødvendige ressurser for å svare ut henvendelsen (eks. innkjøp)  Husk at loven krever at vi <b>besvarer innen 3 uker fra mottatt henvendelse.</b>
Ekstern kommunikasjon	5	Svarer til kundesenteret	Sender besvarelse på henvendelsen til kundesenteret
Kundesenteret	6	Svarer den eksterne som har sendt inn henvendelsen	
Kundesenteret	7	Logger i sitt system	Dato, svar som er sendt, og annen relevant informasjon om det kan knyttes til leverandør, produkt osv.  Vi ønsker på sikt å bygge opp en base på Q&A, samt at det er viktig for å føre statistikk.