Как разглеждаме жалби и оплаквания

1 Имате ли оплакване?

Или искате да отправите молба или да обжалвате?

2 Опишете го възможно най-подробно в писмен вид

с доказателства и информация за обратна връзка

3 Изпратете до нас

в писмен вид по имейл

4 Ние ще съберем екип, който да разгледа оплакването

Членовете на екипа **не са в конфликт на интереси**. Те са:

- Служители на NEPCon
- Членове на комисия по безспристрастност
- Външни екперти

В рамките на **2 седмици** от получаването на оплакването (*ЗАБЕЛЕЖКА: 1 седмица за RA SAS)

Където е възможно, ще използваме **същия език**, на който е написано оплакването

5 Свързваме се с вас и ви известяваме относно плана ни за работа по полученото оплакване

Изпращаме **писмено резюме** на нашите разговори

Ако **оплакването е във връзка с наши клиенти**, ние им предоставяме възможност да отговорят

6 Събираме повече информация и проверяваме

Водим **писмени бележки** за нашето разследване и решение

Информираме Ви за нашия напредък

Вашето име или организация ще останат **анонимни**, освен ако не желаете да бъдат разкрити

7 Информираме Ви за нашето решение относно

Писмено решение до **3 месеца** след получаване на оплакването. (*ЗАБЛЕЖКА: 60 дни за RSPO P&C; 30 дни за RA SAS)

8 Обжалването се изпраща до собственика на сертификационната схема или до акредитационния орган

Ако смятате, че решението на NEPCon не е задоволително