Kā mēs rīkojamies, saņemot sūdzības vai apelācijas

1 Vai Jums ir sūdzība?

Vai vēlaties iesniegt sūdzību vai apelāciju?

2 Aprakstiet to pēc iespējas plašāk

Ar pierādījumiem un kontaktinformāciju

3 Iesniedziet to mums

Rakstot e-pastu

Mēs iezveidosim komandu, kas izskatīs sūdzību

Komandas dalībniekiem nebūs nekādas konfliktsituācijas vai personīgas intereses . Viņi ir:

- NEPCon personāls
- Objektivitātes komisijas biedri
- Ārējie eksperti

2 nedēļu laikā no Jūsu sūdzības saņemšanas brīža (*PIEZĪME:1 nedēļa RA SAS)

Ja iespējams, mēs izmantosim to pašu valodu kādā Jūs sagatavojāt sūdzību

5 Mēs sazināsimies ar Jums un informēsim Jūs par mūsu plāniem sūdzības risināšanas jautājumā

Mēs nosūtīsim Jums rakstisku kopsavilkumu par līdzšinējām sarunām

Ja sūdzība ir par kādu no mūsu klientiem - mēs dosim viņiem iespēju atbildēt

6 Mēs ievāksim vairāk informācijas un novērtēsim to

Mēs glabājam rakstiskās piezīmes izmeklēšanas veikšanai un lēmuma pieņemšanai

mēs Jūs informēsism par procesa gaitu

Mēs glabāsim Jūsu vārdu un organizāciju konfidenciālus, ja vien Jūs pats būsiet ar mieru sevi identificēt.

7 Attiecībā uz Jūsu sūdzību, mēs informēsim Jūs par mūsu lēmumu

Rakstisks lēmums 3 mēnešus pēc Jūsu sūdzības iesniegšanas. (*PIEZĪME: 60 dienas RSPO P&C; 30 dienas RA SAS)

8 Strīds tiek pārsūtīts sertificēšanas iestādei vai akreditācijas iestādei.

Ja uzskatāt, ka NEPCon lēmums nav apmierinošs