Kaip mes sprendžiame skundus?

1 Ar jūs turite skundą?

arba norite pateikti nusiskundimus?

2 Aprašykite skundą kiek įmanoma plačiau ir išsamiau

su įrodymais ir kontaktine informacija

3 Pateikite skundą mums

elektroniniu paštu, skype, telefonu arba asmeninio susitikimo metu

4 Mes paskirsime komandą, kuri peržiūrės jūsų skundą

Komandos nariai **neturės jokio interesų konflikto**. Jie yra:

- NEPCon darbuotojai
- Nešališkumo komiteto nariai
- Nepriklausomi ekspertai

Per **2 savaites** nuo skundo gavimo dienos (*Pastaba: per 1 savaitę RA SAS)

Kai įmanoma, mes naudojame **tą pačią kalbą** kuria yra pateiktas skundas

5 Mes susisiekiame su jumis ir informuojame jus apie savo planus, susijusius su skundo nagrinėjimu

Mes atsiunčiame jums savo pokalbių **rašytinę santrauką**

Jei skundas yra **susijęs su mūsų klientu,** mes suteikiame jam galimybę pateikti pastabas

6 Mes renkame ir tikriname papildomą informaciją

Mes saugome **rašytines pastabas** susijusias su mūsų tyrimu ir sprendimais

Mes **informuojame jus** apie proceso eigą

Mes išlaikome jūsų pavardę ir organizacijos pavadinimą **anoniminiais**, nebent jūs norite tai atskleisti

7 Mes informuojame jus apie mūsų sprendimą, susijusį su skundu

Rašytinis sprendimas per **3 mėnesius** nuo skundo gavimo dienos.
(*Pastaba: per 60 dienų RSPO P&C; per 30 dienų RA SAS)

8 Skundas persiunčiamas sertifikavimo schemos savininkui arba akredituojančiai organizacijai

Jei NEPCon's sprendimas Jūsų netenkina