Bagaimana kami menangani aduan dan rayuan

1 Adakah anda mempunyai aduan?

Atau mempunyai sebarang kemusykilan atau ingin membuat rayuan?

2 Terangkan selengkap yang boleh, secara bertulis

berserta bukti dan maklumat kontak

3 Hantar kepada kami

secara bertulis melalui e-mel

4 Kami tubuhkan pasukan untuk menyiasat aduan anda

Anggota pasukan **tidak akan mempunyai konflik berkepentingan.** Mereka merupakan:

- Staf NEPCon
- Ahli jawatankuasa tidak berpihak
- Pakar-pakar dari luar

Dalam masa **2 minggu** dari tarikh penerimaan aduan anda (*NOTA: 1 minggu untuk RA SAS)

Di mana perlu, kami guna **Bahasa yang sama** yang anda guna semasa membuat aduan

5 Kami menghubungi anda untuk memaklumkan langkah menangani aduan anda

Kami hantar kepada anda **ringkasan perbualan secara bertulis**

Jika **aduan itu berkenaan salah satu klien kami**, kami beri peluang kepada mereka untuk respons

6 Kami kumpul maklumat lanjut dan mengesahkan

Kami simpan **nota bertulis** tentang siasatan dan keputusan kami

Kami **maklumkan kepada anda** perkembangan kami

Kami memastikan nama dan organisasi anda adalah sulit, kecuali anda mahu mendedahkannya

7 Kami maklumkan keputusan kami berkenaan aduan anda

Keputusan bertulis dalam tempoh **3 Bulan** selepas anda mengemukakan aduan. (*NOTA: 60 hari untuk RSPO P&C; 30 hari untuk RA SAS)

8 Pertikaian akan dikemukakan kepada pemilik skim pensijilan atau badan akreditasi

Jika anda percaya resolusi NEPCon tidak memuaskan