Jak řešíme stížnosti a odvolání

1 Máte stížnost?

Nebo chcete podat odvolání?

2 Co nejlépe ji písemně popište

včetně důkazu a kontaktních informací

3 Předložte nám ji

písemně emailem

4 Sestavíme tým, který se bude Vaší stížností zabývat

Členové týmu **nebudou v žádném konfliktu zájmů**. Půjde o:

- Zaměstnance NEPConu
- Členy komise pro nestrannost
- Externí odborníky

Do **2 týdnů** po obdržení stížnosti (*POZNÁMKA: do 1 týdne u RA SAS)

Pokud to bude možné, budeme používat **stejný jazyk**, v jakém bude předložena Vaše stížnost

Pošleme Vám **písemné shrnutí** naší konverzace

5 Zůstaneme s Vámi v kontaktu a sdělíme Vám náš plán, jak budeme stížnost řešit

Pokud se **stížnost týká některého z našich klientů**, dame mu příležitost se vyjádřit

6 Získáme více informací a ověříme je

Povedeme si **písemné záznamy** o našem šetření a rozhodnutí

Budeme **Vás informovat** o průběhu naší práce

Vaše jméno i název organizace zůstane **anonymní**, pokud ho nebudete chtít zveřejnit

7 Sdělíme Vám naše rozhodnutí ohledně Vaší stížnosti

Do **3 měsíců** od podání stížnosti obdržíte písemné rozhodnutí (*POZNÁMKA: do 60 dní u RSPO P&C; do 30 dní u RA SAS)

8 Předání sporu vlastníkovi certifikačního systému nebo akreditačnímu orgánu

Pokud jste přesvědčeni, že rozhodnutí NEPConu nebylo uspokojivé