हामी उजुरीहरु र अपिलहरुको कसरी व्यवस्थापन गर्दछौँ

1

तपाई संग उजुरी छ ?

अथवा तपाईका केहि गुनासा छन ? वा अपिल गर्न चाहनुहन्छ ?

2

प्रमाण र सम्पर्क सूचना सहित सम्भव भए सम्म लिखित रुपमा वर्णन गर्नुहोस ।

3

हामीलाई लिखीत रुपमा ईमेल मार्फत पठाउनुहोस ।

4

तपाईका गुनासो सुनुवाईका निमित्त हामि एउटा कार्यदल तयार गर्दछौँ ।

टोलिका सदस्यहरुको व्यक्तिगत चासो वा रुचीले प्रभावित नभएको हुने छ ।

टोली सदस्यहरुमा:

- नेप्कनका कर्मचारीहरु
- निष्पक्ष समितिका सदस्यहरु
- वाह्य विज्ञहरु

गुनासो प्राप्त भएको २ हप्ता भित्र (दष्टव्य: रेनफरेष्ट एलायन्स एस. ए. एस. का लागि एक हप्ताको समय हुने छ)

सम्भव भएसम्म, हामी तपाइले गनासो गर्दा प्रयोग गरेको भाषाकै प्रयोग गर्ने छौँ ।

हामी तपाईलाई हाम्रो कुराकानीको संक्षिप्तमा लिखित विवरण पठाउँने छौँ ।

5

हामी तपाई संग सम्पर्कमा रहन्छौ र तपाईको गुनासो व्यवस्थापन सम्वन्धि हाम्रो योजनाको वारेमा जानाकारी दिने छौ ।

यदि तपाईको गुनासो हाम्रो कुनै ग्राहकको वारेमा छ भने, हामी उसलाई समेत प्रतिक्रिया दिने अवसर प्रदान गर्नेछौ ।

6

हामी अझै वढि सूचना संकलन गर्दछौ र रुजु गर्दछौ ।

हामी हाम्रो जाँच र निर्णयहरुको लिखित नोटहरु राख्ने छौ ।

हाम्रो प्रगतीको वारेमा तपाईलाई जानाकारी दिने छौँ ।

जवसम्म तपाईको नाम र तपाईको संस्थाको वारेमा सार्वजनिक गर्नका लागि सहमत वा खुसी हुनुहुन्न, गोप्य राखिनेछ ।

7

तपाईको गुनासो सम्वन्धमा हामी हाम्रो निर्णय जानकारी दिनेछौ

तपाईले गुनासो वुझाएको ३ महिना भित्र लिखित निर्णय दिने छौँ । (द्रष्टव्य: ६० दिन आर.एस.पि.ओ .पि.एण्ड सि. का लागि र ३० दिन रेनफरेष्ट एलायन्स एस.ए.एस. का लागि हुने छ)

8

यदि नेप्कनको निर्णय तपाईलाई सन्तोषजनक लागेन भने, **उक्त विवादका सम्वन्धमा प्रमाणिकरण योजनाको मालिक वा मान्यता प्राप्त निकायलाई पठाईने छ ।**