ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและคำอุทธรณ์

1

คุณมีข้อร้องเรียนหรือไม่?

หรือต้องการหยิบยกข้อข้องใจหรือต้องการที่จะยื่นอุธรณ์

2

เขียนบรรยายข้อร้องเรียนให้สมบูรณ์ที่สุดเท่าที่จะทำได้

พร้อมหลักฐานและข้อมูลการติดต่อ

3

ยื่นต่อเรา

ด้วยการเขียนผ่านอีเมล์

4

เราจะทำการตั้งทีมงานเพื่อพิจารณาข้อร้องเรียนของท่าน

สมาชิกในทีมจะต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย อันประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่ของ NEPCon
- สมาชิกของคณะกรรมการเที่ยงธรรม
- ผู้เชี่ยวชาญภายนอก

ภายใน 2 สัปดาห์ หลังได้รับข้อร้องเรียน (*หมายเหตุ: 1 สัปดาห์สำหรับ RA SAS)

หากเป็นไปได้ เราจะใช้ภาษาเดียวกันกับภาษาในข้อร้องเรียน

เราจัดส่งรายงานสรุปการสนทนาของเราให้กับคุณ

5

เราจะคอยติดต่อคุณและแจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับแผนของเราในการจัดการกับข้อร้องเรียน

ถ้าข้อร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหนึ่งในลูกค้าของเรา เราให้โอกาสลูกค้าของเราในการโต้ตอบ

6

เรารวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมและทำการตรวจสอบ

เราจะเก็บบันทึกที่เขียนไว้เกี่ยวกับการตรวจสอบและการตัดสินใจ

เราจะแจ้งให้คุณทราบความคืบหน้า

เราจะเก็บชื่อและหน่วยงานของคุณไว้ไม่ให้ผู้อื่นทราบ ยกเว้นว่าคุณยินดีที่จะเปิดเผย

7

เราจะแจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับการตัดสินใจของเราที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

สรุปผลการตัดสินใจจะถูกจัดทำขึ้นภายใน 3 เดือน หลังจากที่คุณยื่นข้อร้องเรียน (*หมายเหตุ: 60 วันสำหรับ RSPO P&C; 30 วันสำหรับ RA SAS)

8

ข้อพิพาทถูกส่งไปยังเจ้าของโครงการผู้ให้การรับรองหรือองค์กรที่ให้การรับรอง

ถ้าคุณเชื่อว่ามติของ NEPCon ไม่เป็นที่น่าพอใจ