# Як Ми опрацьовуємо скарги і звернення

**1**

**У Вас є скарга?**
Можливо хочете подати скаргу чи звернення?

**2**

**Опишіть її якомога повніше у письмовому вигляді**
Надайте докази і контактну інформацію

**3**

**Надішліть її нам**
за допомогою електронної пошти

**4**

Ми створили команду для розгляду Вашої скарги

У членів команди не буде конфлікту інтересів. До них відносяться:

- персонал НЕПКон
- Члени комітету з неупередженості
- Зовнішні експерти

**5**

Ми сконтактуємо з Вами та повідомимо Вам наш план щодо розгляну Вашої скарги

Якщо скарга стосується одного із наших клієнтів, ми надамо їм можливість відповісти на неї

Впродовж двох тижнів з часу отримання скарги

По можливості ми використовуємо ту ж мову, якою написана скарга

Ми відправимо Вам підсумок наших розмов у письмовому вигляді

**6**

Ми збираємо більше інформації і перевіряємо її

Ми зберігаємо Ваші контактні дані і назву організації анонімними, якщо Ви не хочете розкрити ці дані

Ми зберігаємо письмові записи нашого розслідування і прийнятого рішення

Ми інформуємо Вас про хід розгляду скарги

**7**

Ми повідомляємо про наше рішення щодо вашої скарги

Письмове рішення впродовж 3 місяців після подання скарги

**8**

Скарга направлена до власника схеми сертифікації або до органу з акредитації

Якщо Ви не задоволенні рішенням НЕПКон