Jak rozpatrujemy skargi i odwołania

1 Masz skargę?

Chcesz złożyć zażalenie lub odwołanie?

2 Przedstaw to jak najbardziej szczegółowo na piśmie

podając dowód dotyczący sprawy i dane kontaktowe

3 Przekaż pismo do nas

za pośrednictwem e-maila

4 Stworzymy zespół, który zajmie się Twoją skargą

Członkowie zespołu są bezstronni (nie występuje konflikt interesów). Zespół stanowią:

- Pracownicy NEPCon
- Członkowie komisji bezstronności

W przeciągu 2 tygodni od momentu złożenia skargi (*Uwaga: 1 tydzień dla RA SAS)

Tam gdzie to możliwe posługujemy się językiem, w którym została złożona skarga

5 Skontaktujemy się z Tobą i przedstawimy nasz plan rozwiązania Twojej skargi

Wysyłamy pisemne podsumowanie naszych rozmów

Jeśli skarga dotyczy jednego z naszych klientów dajemy mu możliwość ustosunkowania się do sprawy

6 Gromadzimy i weryfikujemy więcej

Przechowujemy pisemną dokumentację naszego dochodzenia i decyzji

Informujemy Cię o przebiegu procedury

Twoje dane i nazwa organizacji pozostanie **anonimowa**, chyba że zgodzisz się je ujawnić

7 Informujemy Cię o naszej decyzji dotyczącej złożonej przez Ciebie

Pisemna decyzja zostanie przekazana w ciągu 3 miesięcy od złożenia skargi. (*Uwaga: 60 dni dla RSPO P&C; 30 dni dla RA SAS)

8 Skarga przekazana do właściciela system certyfikacyjnego lub jednostki akredytującej

W przypadku gdy rozwiązanie NEPCOn nie jest zadowalające