Ako riešime sťažnosti a odvolania

1 Máte sťažnosť?

Alebo chcete podať odvolanie?

2 Čo nejlepšie svoju sťažnosť písomne popíšte.

Vrátane dôkazov a kontaktnych informácií.

3 Predložte nám svoju sťažnosť.

Urobte tak písomne alebo emailom.

4 Zostavíme tím, ktorý sa bude Vašou sťažnosťou zaoberať.

Členovia tímu **nebudú v žiadnom konflikte zájmov**. Pôjde o:

- Zamestnancov NEPConu
- Členov komisie pre nestrannosť

5 Zostaneme s Vami v kontakte a oznámime Vám náš plán, ako budeme sťažnosť riešiť.

Do **2 týždňov** po obdržaní sťažnosti (*POZNÁMKA: do 1 týždňa u RA SAS).

Pokiaľ to bude možné, budeme používať **rovnaký jazyk,** v akom bola predložená Vaša sťažnosť .

Pošleme Vám **písomné zhrnutie** našej konverzácie.

6 Získame viac informácií a overíme ich.

Budeme viesť **písomné záznamy** o našom vyšetrovaní a

budeme **Vás informovať** o priebehu našej práce.

Vaše meno a názov organizácie zostanú **anonymné,** pokiaľ ich nebudete chcieť zverejniť.

7 Budeme Vás informovať o našom rozhodnutí týkajúcom sa Vašej sťažnosti.

Do **3 mesiacov** od podania sťažnosti obdržíte písomné rozhodnutie (*POZNÁMKA: do 60 dní u RSPO P&C; do 30 dní u RA SAS).

8 Postúpenie sporu vlastníkovi certifikačného systému alebo akreditačnému orgánu.

Ak ste presvedčený, že rozhodnutie NEPCon nebolo uspokojivé.