Jak řešíme stížnosti a odvolání

1 Máte stížnost?

Nebo chcete podat odvolání?

2 Co nejlépe ji písemně popište

včetně důkazu a kontaktních informací

3 Předložte nám ji

emailem, přes skype, telefonicky, nebo osobně

4 Sestavíme tým, který se bude Vaší stížností zabývat

Členové týmu **nebudou v žádném konfliktu zájmů**. Půjde o:

- Zaměstnance NEPConu
- Členy komise pro nestrannost
- Externí odborníky

5 Zůstaneme s Vámi v kontaktu a sdělíme Vám náš plán, jak budeme stížnost řešit

Do **2 týdnů** po obdržení stížnosti

Pokud to bude možné, budeme používat **stejný jazyk,** v jakém bude sdělena Vaše stížnost

Pošleme Vám **písemné shrnutí** naší konverzace

6 Získáme více informací a ověříme je

Povedeme si **písemné záznamy** o našem šetření a rozhodnutí

Informujeme Vás o průběhu naší práce

7 Sdělíme Vám naše rozhodnutí ohledně Vaší stížnosti

Do **3 měsíců** od podání stížnosti obdržíte písemné rozhodnutí

8

Vaše jméno i název organizace zůstane **anonymní**, pokud ho nebudete chtít zveřejnit

Pokud se **stížnost týká některého z našich klientů**, dáme mu příležitost se vyjádřit