Näin meillä hoidetaan valitukset ja

1 Haluatko tehdä valituksen?

Tuoda esille epäkohdan tai hakea muutosta aiempaan päätökseen?

2 Kuvaile ongelma mahdollisimman tarkasti kirjallisesti

Liitä mukaan todisteet ja yhteystiedot

3 Toimita se meille

Sähköpostitse, puhelimitse, Skypellä tai kasvotusten

4 Perustamme tutkintaa varten tiimin

Tiimin jäsenillä **ei saa olla eturistiriitoja**. Se koostuu:

- NEPCon henkilöstöstä
- Puolueettomuus-komiten jäsenistä
- Ulkoisista asiantuntijoista

2 viikon sisällä valituksen vastaanottamisesta (*Huom. 1 viikko, kun RA SAS)

Aina kun mahdollista, käytämme valituksessa käytettyä **kieltä**

Lähetämme teille **kirjallisen yhteenvedon** keskusteluistamme

5 Olemme teihin yhteydessä ja kerromme, miten valitus aiotaan käsitellä

Mikäli **valitus koskee asiakastamme,** annamme heille mahdollisuuden vastata syytöksiin

6 Tietojen todentaminen ja lisätietojen kerääminen

Säilytämme **kirjallisia merkintöjä** tutkintaan ja päätöksiin liittyen

Tiedotamme asian edistymisestä

Nimenne ja organisaationne säilyy **anonyyminä**, mikäli ette halua tuoda niitä julki

7 Tiedotamme valitusta koskevasta päätöksestämme

Kirjallinen päätös **3 kuukautta** valituksen jättämisestä (*Huom. 60 päivää, kun RSPO P&C; 30 päivää, kun RA SAS)

8 Valitus toimitetaan sertifiointijärjestelmän omistajalle tai akkreditointielimelle

jos NEPConin ratkaisu ei mielestänne ole tyydyttävä