Cách chúng tôi giải quyết khiếu nại và kháng nghị

1 Bạn có khiếu nại?

Hoặc muốn nêu ra một vướng mắc hoặc muốn kháng nghị?

2 Mô tả khiếu nại càng đầy đủ càng tốt bằng văn bản

với bằng chứng và thông tin liên lạc

3 Gửi cho chúng tôi

bằng văn bản

qua thư điện tử

4 Chúng tôi thành lập một tổ làm việc để giải quyết khiếu nại của bạn

Thành viên của tổ làm việc **sẽ không có bất kỳ xung đột lợi ích nào**. Họ là:

- Nhân viên NEPCon
- Các thành viên Ủy ban Không thiên vị
- Các chuyên gia bên ngoài

5 Chúng tôi liên hệ với bạn và thông báo kế hoạch của chúng tôi trong việc giải quyết khiếu nại của bạn

Trong vòng **2 tuần** sau khi nhận khiếu nại của bạn (*LƯU Ý: 1 tuần đối với RA SAS)

Khi có thể, chúng tôi sử dụng **cùng ngôn ngữ** như trong văn bản khiếu nại của bạn

Chúng tôi sẽ gửi **tóm tắt bằng văn bản** các cuộc đối thoại của chúng ta

6 Chúng tôi thu thập thêm thông tin và thực hiện xác minh

Chúng tôi lưu giữ **các ghi chép bằng văn bản** về quá trình điều tra và quyết định của chúng tôi

Chúng tôi **thông báo cho bạn** về quá trình làm việc của chúng tôi

Chúng tôi **bảo mật** tên và tổ chức của bạn, trừ khi bạn sẵn sàng tiết lộ

Nếu **khiếu nại về một trong những khách hàng của chúng tôi,** chúng tôi sẽ dành cơ hội cho họ phản hồi

7 Chúng tôi thông báo cho bạn về quyết định của chúng tôi liên quan đến khiếu nại của bạn

Quyết định bằng văn bản trong vòng **3 tháng** sau khi nhận được khiếu nại (60 ngày đối với RSPO P&C, 30 ngày đối với RA SAS)

8 Khiếu nại sẽ được gửi đến Chủ sở hữu Chương trình chứng nhận hoặc cơ quan công nhận

Nếu bạn thấy việc giải quyết của NEPCon chưa thỏa đáng