Как мы работаем с жалобами и обращениями

1 У вас есть жалоба?

Или вы хотите обратится с претензией или обращением?

2 Опишите её на столько полно на сколько возможно

с предоставлением доказательств и контактной информации

3 Представьте её нам

при помощи электронной почты, скайпа, по телефону или при личной встрече

4 Мы создадим комаду, которая будет работать с вашей жалобой

У членов команды **не будет конфликта интересов**. Они:

- Сотрудники NEPCon
- Члены комисси по беспристрастности
- Внешние эксперты

В течение **2 двух недель** после получения вашей жалобы

По возможности, мы используем **тот же язык,** что и вы

5 Мы свяжимся с вами и сообщим о наших планах по работе с вашей жалобой

Мы отправим вам **писменное обобщение** наших обсуждений

6 Мы соберем больше информации и проверим

Мы сохраняем **записи** наших исследований и решений

Мы **сообщим вам** о развитии ситуации

7 Мы сообщим вам наше решение относительно вашей жалобы

Писменное решение в течении **3 месяцев** после обращения

8 Если **жалоба касается одного из наших клиентов**, мы дадим им возможность ответить

Мы сохраним **анонимность** вашего имени и организации до тех пор пока вы не согласитесь её раскрыть