Ako riešime sťažnosti a odvolania

1 Máte sťažnosť?

Alebo chcete podať odvolanie?

2 Čo nejlepšie ju písomne popíšte

vrátane dôkazov a kontaktných informácií

3 Zašlite nám ju

emailom, prostredníctvom skype, telefonicky, alebo osobne

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 dáme Vám vedieť náš plán, ako budeme sťažnosť riešiť

Do 2 týždňov po obdržaní sťažnosti

Pokiaľ to bude možné, budeme používať rovnaký jazyk, v akom obdržíme sťažnosť

Pošleme Vám písomné zhrnutie našej konverzácie

6 Získame viac informacií a overíme si ich

Uchovávame písomné záznamy o priebehu nášho vyšetrovania a o rozhodnutí

Informujeme Vás o priebehu našej práce

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

7 Zašleme Vám naše rozhodnutie ohľadne Vašej sťažnosti

Do 3 mesiacov od podania sťažnosti obdržíte písomné rozhodnutie

8

Pokiaľ sa **sťažnosť týka niekterého z našich klientov**, dáme mu príležitosť vyjadriť sa