Как отговаряме на жалби и оплаквания

1 Имате ли оплакване?

Или искате да отправите молба или да обжалвате?

2 Опишете го възможно най-подробно в писмен вид

с доказателства и информация за обратна връзка

3 Изпратето го до нас

чрез имейл, скайп, по телефона или при среща очи в очи

4 Ние ще съберем екип, който да разгледа оплакването

Членовете на екипа **не са в конфликт на интереси**. Те са:

- Служители на NEPCon
- Членове на комисия по безпристрастност
- Външни екперти

В рамките на **2 седмици** от получаването на оплакването

Където е възможно, ще използваме **същия език**, на който е написано оплакването

Изпращаме **писмено резюме** на нашите разговори

5 Свързваме се с Вас и Ви известяваме относно плана ни за работа по полученото оплакване

Водим **писмени бележки** за нашето разследване и решение

Информираме Ви за нашия напредък

6 Събираме повече информация и проверяваме

Вашето име или организация ще останат **анонимни**, освен ако не желаете да бъдат разкрити

7 Информираме Ви за нашето решение относно Вашето оплакване

Писмено решение до **3 месеца** след подадено оплакване

8 Ако оплакването е срещу някой от нашите клиенти, ние им даваме възможност да отговорят