

ПОЛИТИКА ЗА ЖАЛБИ
на списание „Любословие“
ISSN 1314-6033 (Печат), ISSN 2603-5111 (Онлайн)

Редакционната колегия на списание „Любословие“ се стреми да осигури висок стандарт при разрешаване на постъпили възражения. Въпреки това, ако е подадена жалба от автор, рецензент, редактор или читател, ние я разглеждаме бързо, справедливо и ефективно. От първостепенно значение е жалбата да бъде направена възможно най-скоро. Това означава, че тя трябва да бъде повдигната в едномесечен срок от датата на възникване на обстоятелствата, довели до подаването на възражение. Закъснение в изпращането на подробности може да доведе до невъзможност на списанието да проучи ефективно жалбата. Обикновено в нея се предлага решение на проблема.

Жалбата може да бъде подадена по неформален или по официален ред. Ако някой реши да повдигне оплакване неофициално, може да се свърже с главния редактор. Надяваме се, че повечето жалби ще бъдат разрешени неофициално. Въпреки това, ако някой предпочита да използва официалната процедура, то той трябва да напише писмо с оплакване, предоставяйки някои подробности като:

- трите си имена
- темата на жалбата
- датата, на която се е случило събитието (доказателства)
- последиците за лицето, подало жалбата
- предложение за разрешаване на проблема.

Моля, изпратете писмото с оплакване като прикачен файл на lyuboslovie@shu.bg

Процедура за жалби

Както за неформални, така и за официални оплаквания се прилага следната процедура:

1. В рамките на 2 работни дни на автора на жалбата се изпраща имейл за потвърждение на получаването ѝ.
2. Главният редактор проучва жалбата, за да открие причината за нея, и може да поиска обратна връзка с лицата, свързани с проблема, или допълнителна информация (оправдателни документи или доказателства) от подалия жалбата. Тази информация може да бъде предоставена и при лична среща с главния редактор.
3. В 14-дневен срок от потвърждаването ѝ авторът на жалбата получава мотивиран отговор дали тя е уважена или не. Ако срокът за отговор от 14 дни бъде надвишен, авторът на жалбата се уведомява за нейния статус и за срока, в който ще бъде изпратен резултатът.

Ако имате някакви въпроси относно нашата процедура за жалби, не се колебайте да се свържете с нас.