

Rutiner för hantering av klagomål

Eventuella skall ske skriftligen skickas till vår Kommitté för opartiskhet (KO) vilken hanterar sådana ärenden.

Efter att ha mottagit överklagandet skall KO beakta följande:

- a) frågan som överklagas,
- b) syfte som klaganden önskar uppnå

KO skickar sedan ett brev med följande information till den klagande:

- a) datum då ärendet inkom till KO.
- b) att KO skyndsamt skall utreda klagomålet.
- c) uppgifter om den fortsatta hanteringen.
- d) vid behov kan KO begära ytterligare information från den klagande.

Efter detta skickar KO en kopia av klagomålet till AgR med uppmaningen att skriftligen kommentera överklagandet. Kommentaren skall ange om AgR motsätter sig en ändring av beslutet eller inte och varför. Efter att ha fått kommentaren ska KO överlämna det till den klagande för ett skriftligt yttrande. Om så krävs skall det finnas ytterligare skriftväxling med de berörda parterna.

Efter KO beslutat att korrespondensen är klar ska frågan avgöras av KO. Beslutet ska dokumenteras i en skriftlig rapport och innehåller skälen för beslutet. Beslutet ska meddelas den klagande och AgR. I förekommande fall skall AgR vidta korrigerande åtgärder och dokumentera de åtgärder som vidtagits på grund av det ändrade beslutet. KO:s beslut är slutgiltigt som nämnts ovan.