Hur vi hanterar klagomål och överklaganden

1 Har du ett klagomål?

Eller vill du överklaga ett beslut?

2 Beskriv det så fullständigt som möjligt i skrift

och bifoga dokumentation och kontaktuppgifter

3 Skicka eller meddela det till oss

via e-post, skype, telefon eller vid ett personligt möte

4 Vi sätter ihop ett team för att titta på ditt klagomål

Teammedlemmarna **har inte några intresse-konflikter**. De är:

- NEPCon medarbetare
- Medlemmar från opartiskhetskommittén
- Externa experter

5 Vi tar kontakt med dig och meddelar dig vår plan för hur vi ska hantera ditt klagomål

Vi skickar dig en **skriftlig sammanfattning** av våra samtal

inom **2 veckor** från det att vi har tagit emot ditt klagomål

Där så är möjligt använder vi **samma språk** som du använder i ditt klagomål

6 Vi samlar in mer information och verifierar

Vi för **skriftliga anteckningar** över vår undersökning och vårt beslut

Vi **informerar dig** om våra framsteg

7 Vi informerar dig om vårt beslut om ditt klagomål

Skriftligt beslut inom **3 månader** från det att vi har tagit emot ditt klagomål

8 Om klagomålet berör en av våra klienter, ger vi dem en möjlighet att svara

Ditt namn och din organisation förblir **anonymt**, om du inte vill att vi offentliggör dem