

RUTIN FÖR KLAGOMÅL GÄLLANDE MEDLEMSORGANISATIONENS UPPFYLLANDE AV KRAVEN I FRIIS KVALITETSKOD

Beslutat den 18 juni 2014 av FRIIs styrelse

Rutinen skall finnas tillgänglig på FRIIs webbplats.

Att lämna klagomål

I de fall det rör sig om en fråga där den klagande är osäker på om medlemsorganisationen rapporterat i enlighet med kraven i kvalitetskoden rekommenderar FRII den klagande att ringa till FRII för att se om det finns ett enkelt svar på frågan.

I de fall den klagande anser att en medlemsorganisation i FRII brustit i rapporteringskraven eller där man anser att rapporteringen i enlighet med kvalitetskoden inte stämmer ska denna klagan lämnas skriftligen, lämpligast via epost till kvalitetskoden@frii.se eller till FRII, Box 623, 101 32 Stockholm. Klagan ska innehålla följande:

- Kortfattad beskrivning av klagomålet
- Eventuell dokumentation som styrker klagomålet
- Kontaktuppgifter till den klagande så att återkoppling kan ske. Klagan kan ske anonymt, men då ges av naturliga skäl ingen återkoppling.

Åtgärdshantering

Alla klagomål kopplade till en medlemsorganisationens uppfyllande av kraven i kvalitetskoden rapporteras till FRIIs styrelse. Klagomålen bereds av FRIIs generalsekreterare. FRIIs styrelse fattar beslut om huruvida ärendet ska tas vidare till FRIIs kvalitetsråd eller inte.

FRIIs kvalitetsråd består av minst fyra och max sex revisorer. Namn på medlemmarna i kvalitetsrådet finns publicerade på FRIIs webbsida. I de fall där revisionen av medlemsorganisationens uppfyllande av kraven i kvalitetskoden gjorts av en revisor kopplad till samma företag som någon av representanterna i kvalitetsrådet avstår den representanten från att delta i hanteringen av det aktuella klagomålet.

Om FRIIs kvalitetsråd anser att det med anledning av klagomålet är aktuellt att göra en ny revision av medlemsorganisationens uppfyllande av kraven i kvalitetskoden ska detta göras av en av medlemmarna i kvalitetsrådet. Revisionen ska endast omfatta den eller de punkter som klagomålet avser. Efter avslutad revision rapporterar revisorn tillbaka till kvalitetsrådet som i sin tur skriver en rekommendation till FRIIs styrelse.

Alla klagomål som inkommer skriftligen ska utredas och leda till någon form av beslut.



Uppföljning

Klagande ska få bekräftelse på att FRII har tagit emot klagan samt information om hur klagomålet kommer att hanteras. Klagande får ta del av beslut inom rimlig tid.