Nationalt ID-center

Håndtering af klager over det dokumentteknisk laboratorium

Nationalt ID-center

Nationalt ID-center
Birkerød Kongevej 2
3460 Birkerød

Tel. 61 98 39 00
Mail nidc@nidc.dk
Web www.nidc.dk

NIDCs dokumentteknisk laboratorium tager klager over laboratoriets arbejde alvorligt og behandler alle klager på en saglig og ensartet måde.

Når NIDC modtager en klage, følges følgende proces:

- **Modtagelse og registrering:** Klagen registreres, og klageren modtager en bekræftelse på, at klagen er modtaget.
- **Vurdering:** Gennemgang af klagen og vurdering af, om den vedrører aktiviteter, som laboratoriet er ansvarligt for.
- **Undersøgelse:** Relevante oplysninger og dokumentation gennemgås, og de relevante medarbejdere inddrages efter behov.
- **Beslutning og handling:** På baggrund af undersøgelsen vurderes det, om klagen kan accepteres helt eller delvist, og om der er behov for korrigerende handlinger.
- **Dokumentation:** Behandlingen af klagen, NIDCs vurdering og eventuelle handlinger dokumenteres og journaliseres.
- **Afslutning:** Når behandlingen er afsluttet, modtager klageren en skriftlig tilbagemelding om resultatet af klagesagen.

Laboratoriet tilstræber, at klager behandles hurtigst muligt. Oplysninger i forbindelse med klagesager behandles fortroligt i overensstemmelse med gældende krav og laboratoriets procedurer.

Ved spørgsmål til ovenstående eller til laboratoriets håndtering af klagesager er I altid velkomne til at kontakte NIDC for yderligere information.