

## Klagomålspolicy

Hela Människan välkomnar alla klagomål som framförs. Det arbetslag som berörs av klagomålet kommer analysera ärendet och åtgärda det på bästa möjliga sätt. Klagomålspolicyn publiceras på organisationens hemsida.

För att säkerställa att alla klagomål som inkommer hanteras korrekt, i enlighet med Giva Sveriges krav, har följande rutiner upprättats:

- Klagomål ska inkomna skriftligen till Hela Människan via mejl på [klagomal@helamanniskan.se](mailto:klagomal@helamanniskan.se)
- Personer som ringer in med klagomål ombeds att skicka in det skriftligen till info-adressen för korrekt dokumentering och hantering
- Klagomål som framförs i Hela Människans sociala medier hanteras av kommunikatören. Samtliga besökare av våra sociala medier informeras om vikten av att hålla en trevlig och respektfull ton i kommentarer och inlägg. Kommentarer som inte följer detta döljs eller raderas av sidans administratör
- Inkomna klagomål ska i första hand hanteras och handläggas av kanslipersonal som inte själva varit involverade i ärendet och/eller händelsen
- Generalsekreteraren informeras alltid om alla ärenden och beslutar efter klagomålets karaktär om ärendet ska vidare till styrelsen för hantering eller om det räcker att hantera det på kansliet
- Alla klagomål ska besvaras snarast. Dock senast inom 30 dagar från datumet för inskickande. Samtliga inkomna mejl besvaras med en bekräftelse på mottagande och vidare behandling
- Samtliga inkomna klagomål sammanställs och arkiveras digitalt och/eller fysiskt