Riktlinjer för hantering av klagomål

Dessa riktlinjer beskriver hur Hela Människan tar emot och hanterar klagomål och synpunkter från gäster, givare, samarbetspartners och andra externa intressenter. Misstanke om oegentligheter hanteras enligt Hela Människans policy för att motverka oegentligheter. Dessa riktlinjer omfattar alla enheter inom Hela Människan.

Hela Människan välkomnar alla klagomål som framförs. Klagomål kan lämnas muntligt eller skriftligt till den enhet som berörs. Klagomål som rör riksorganisationen kan skickas till klagomal@helamanniskan.se . För att underlätta dokumentation och återkoppling bör mer omfattande eller formella klagomål lämnas skriftligt.

Klagomål ska bekräftas så snart som möjligt och hanteras skyndsamt. Om ärendet inte kan avslutas inom 30 dagar ska den som framfört klagomålet, om kontaktuppgifter finns, informeras om detta och om den fortsatta handläggningen.

Klagomål som framförs i Hela Människans sociala medier hanteras enligt samma principer som klagomål som kommer in i andra kanaler.

Klagomål ska så långt möjligt hanteras på den nivå där frågan uppstått. Allvarliga eller principiellt viktiga klagomål, eller klagomål som inte kan hanteras på ett opartiskt sätt inom den berörda enheten, ska lyftas till ansvarig chef eller styrelse och vid behov till riksorganisationen.

Inkomna klagomål ska i första hand hanteras av medarbetare eller förtroendevalda som inte själva varit involverade i ärendet eller händelsen. Klagomål ska utredas och åtgärdas, och dokumenteras på lämpligt sätt så att hanteringen kan följas upp och återkommande eller systematiska problem identifieras.

Den som har synpunkter eller klagomål på Hela Människans efterlevnad av Giva Sveriges Kvalitetskod kan anmäla det till Etiska rådet för tryggt givande (Givarombudsmannen). Information om hur anmälan görs finns på Giva Sveriges webbplats.