



Riktlinjer för hantering av klagomål

Dessa riktlinjer gäller vid sidan av övriga gällande policys och riktlinjer som blir aktuella när klagomål riktas mot organisationen, dess verksamhet, medarbetare eller företrädare.

Klagomål som inkommer till organisationen ska besvaras oavsett hur de kommit organisationen eller dess medarbetare till del. Ansvarig för att hantera klagomålet är i första hand den medarbetare som tagit emot klagomålet i samråd med ansvarig chef. Klagomål ska besvaras inom rimlig tid utifrån klagomålets komplexitet och karaktär.

Kommunikationschef och generalsekreterare ska omedelbart underrättas om klagomål av mer övergripande karaktär.

Anna Karin Hildingson Boqvist
Generalsekreterare