

Scouternas riktlinjer för hantering av inkomna klagomål

Fastställt av Scouternas styrelse 2014-09-09

Scouterna skall med bra rutiner snabbt hantera ev klagomål som inkommer till organisationen. Klagomålen kan komma antingen undertecknade eller anonyma..

Den som mottar ett klagomål ska dokumentera detta enligt bifogade mall. Ärendet skall sedan lämnas till Generalsekreteraren eller biträdande generalsekreterare som ser till att ärendet utreds och ev åtgärder vidtages. Åtgärder skall vara vidtagna senast 2 veckor efter inkommet klagomål (undantag är under semesterperiod då de flesta av personalen är på semester). Inkommer klagomål under den perioden skall åtgärder vidtages senast två veckor efter Generalsekreterarens återkomst. Om klagomålet är undertecknat skall återkoppling till den personen ske om hur ärendet kommer att hanteras och när det beräkna vara avklarat.

När ärendet är avslutat skall rapport lämnas till den klagande. Styrelsen skall alltid informeras om inkomna klagomål och om ärendets hantering.

Bilaga: Blankett för hantering av klagomål

Inkommet klagomål till Scouterna

Dagens datumkl.....

Klagomålets innehåll:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Klagomål lämnat av: Namn och kontaktuppgifter

.....
.....
.....
.....

Ärendet lämnat till Generalsekreterare:.....

Ärendet lämnat vidare för hantering till

.....

Den.....

Ärendet slutfört den.....

Åtgärdat och återrapporterat den.....