

## Klagomål- eller synpunktshanteringspolicy

### 1. Bakgrund

Synpunkter ses som resultat på kvalitet och kan vara av både positiv och negativ natur. Positiva synpunkter – *beröm och idéer* – ska tas tillvara och förstärka det vi utför på ett bra sätt och negativa synpunkter – *klagomål* – ska åtgärdas och användas i förbättringsarbetet. "Medarbetare/representant" betyder person som verkar på uppdrag av/representerar Riksföreningen Sveriges Stadsmissioner ("RSS").

### 2. Bemötande av synpunkter

- Ansvar för att ta emot/hantera synpunkter ligger hos kontaktad medarbetare/representant
- Deltagare/intressenter informeras om möjligheten att kunna lämna synpunkter
- Deltagare/intressenter bemöts med respekt och sakkunnig information
- RSS strävar efter att samtliga synpunktslämnare som lämnat kontaktuppgifter får återkoppling inom en vecka.

### 3. Riktlinjer för synpunktshantering

Synpunkt kan lämnas på följande sätt:

- Via e-post, kontaktuppgifter finns på RSS' hemsida
- Till medarbetare/representant som dokumenterar synpunkt och rapporterar till RSSs Generalsekreterare

**Medarbetare/representant ansvarar för:** Ta emot synpunkt -> Försöka lösa problem direkt -> Rapportera till Generalsekreterare -> Delta i dialog om ev. åtgärd -> Återkoppla till synpunktslämnare

**Generalsekreterare ansvarar för:** Dialog i berörd arbetsgrupp -> Bedömning av allvar -> Kvalitetssäkra process och ansvarsfördelning -> Förbättra och utveckla verksamheten