

Sightsavers policy för klagomålshantering

Innehåll

När gäller policyn?.....	3
Definition av klagomål	3
Principer för hantering av klagomål.....	3
Rutiner för hantering av klagomål	4
Granskning av policyn och resultaten.....	6
Publicering av policyn.....	6
Appendix 1: Kontaktuppgifter	6

Sightsavers värnar om att alltid upprätthålla principerna om öppenhet och ansvar. Det är kärnan i ett gott ledarskap och styrning av en verksamhet. I det här sammanhanget innebär det att säkerställa en god hantering av hur vi tar emot och besvarar klagomål för att alla berörda parter ska kunna ställa organisationen till svars. Detta är en mycket viktig del i vår strävan efter att alltid förbättra kvaliteten i vårt arbete. I det här dokumentet fastställs Sightsavers tillvägagångssätt för hur vi hanterar klagomål globalt.

När gäller policyn?

Policyn är avsedd att användas av givare, samarbetspartner, mottagare och allmänheten (individer, företag eller andra enheter och intressenter). Policyn ska inte användas till anställningsrelaterade klagomål. För sådana frågor finns interna policyer som omfattar hanterandet av, utan att begränsas till, klagomål, trakasserier och visseblåsning.

Policyn gäller inte heller för klagomål som står under utredning av reglerande myndighet eller annan juridisk eller officiell myndighet i Sverige eller annat land där Sightsavers är verksamt, t.ex. ett klagomål som granskas av Länsstyrelsen. Sådana frågor hanteras enligt gällande lagstiftning.

Definition av klagomål

Med klagomål avser Sightsavers ett uttryck för missnöje som framförs till organisationen relaterat till dess aktivitet, eller brist på aktivitet, eller själva klagomålshandlingen och där ett svar eller en lösning krävs, vare sig uttryckligen eller underförstått. Nedan följer ett antal exempel på klagomål (listan är inte uttömmande):

- Oro över kvaliteten på Sightsavers genomförande av olika program
- Oro som uttryckts av givare angående tillvägagångssätt för insamling
- Oro över bristen på handling vid förfrågan till Sightsavers
- Oro över Sightsavers medarbetares uppförande

Principer för hantering av klagomål

Genom att introducera den här policyn har Sightsavers säkerställt att de rutiner vi har för att hantera klagomål följer de principer som FN tagit fram med ramverket "Protect, Respect and Remedy". Det finns tillgängligt på webben här:

www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf

I vår hantering av klagomål upprätthåller vi följande principer:

- a) **Respektera individens rätt att klaga:** Sightsavers tar alla klagomål på allvar och bemöter alla klagomål med respekt.
- b) **I tid:** klagomål utreds och besvaras i tid. Sightsavers håller de klagande informerade om hur behandlingen av deras klagomål fortskrider.
- c) **Öppenhet:** Sightsavers tillhandahåller tydlig information om hur klagomål behandlas och om hur eventuellt beslut har fattats.
- d) **Rättvist:** varje klagomål bemöts på ett rättvist, objektivt och opartiskt sätt genom hela processen i klagomålshanteringen.
- e) **Sekretess:** Sightsavers begränsar tillgången till information om specifika detaljer till endast dem som har behov av att veta för att kunna hantera ärendet.
- f) **Ansvar:** när Sightsavers utredning visar att åtgärder måste vidtas till följd av klagomål så kommer vi också att göra det.
- g) **Återkoppling:** de klagande har rätt att ge synpunkter på hur Sightsavers behandlat deras ärende. Information om hur man gör det ska också ges.

Rutiner för hantering av klagomål

Så här klagar man

Man kan klaga hos Sightsavers både muntligt via telefon och skriftligt med post eller e-post. Den klagande bör identifiera sig men klagomålet kan behandlas konfidentiellt om så önskas. Sightsavers svarar inte på anonyma klagomål.

Vem klagar man till?

Klagomålets natur avgör vem man ska vända sig till. Detta är enbart av praktiska skäl så att vi kan säkerställa att alla kan framföra klagomål till Sightsavers på ett effektivt sätt.

Klagomål som handlar om Sightsavers programarbete i ett särskilt land bör adresseras till Sightsavers respektive landschef. Om den klagande inte vill vända sig till landschefen så ska man i stället kontakta huvudkontoret, se nedan för kontaktuppgifter. Alla övriga klagomål ska adresseras till "Sightsavers Complaints" på huvudkontoret i Storbritannien. Se appendix 1 för kontaktuppgifter.

Vilken information ska man inkludera?

Varje klagomål bör inkludera den klagandes namn och kontaktuppgifter, samt alla detaljer som rör klagomålet. Om det finns dokumentation och skriftlig korrespondens som behövs för att förstå klagomålet bör det också inkluderas.

Vad händer med klagomålet?

Alla klagomål skickas vidare till respektive chef eller annan ansvarig för det område som berörs. De undersöker sedan omständigheterna kring ärendet och formulerar ett svar.

Sightsavers bekräftar alla klagomål inom 14 dagar efter mottagandet och meddelar den klagande resultatet i utredningen inom 30 dagar efter att klagomålet framförts. Om det inte skulle vara möjligt att hålla tidsramen för utredningen så meddelas den klagande skriftligt om när den kommer att vara klar.

Vad gör jag om jag inte är nöjd med Sightsavers svar?

Om den klagande blir missnöjd med svaret från Sightsavers kan man skriva till Sightsavers VD, som kommer att överväga vilka åtgärder som bör vidtas och sedan meddela detta till den klagande, vare sig vidare åtgärder kommer att vidtas eller ej. Alla klagande har rätten att överklaga till styrelsens ordförande, som kan kontaktas på huvudkontorets adress.

Sightsavers är en insamlingsstiftelse som är registrerad hos Länsstyrelsen i Sverige. I Sverige kan du som har klagomål på en välgörenhetsorganisation med 90-konto höra av dig till Svensk Insamlingskontroll:

<https://www.insamlingskontroll.se/inter/v%C3%A4lkommen-till-v%C3%A5r-hemsida>

Det går också att framföra klagomål till "The Charity Commission" i Storbritannien: www.gov.uk/government/organisations/charity-commission

Om du är missnöjd med hur Sightsavers besvarat ett klagomål om tillvägagångsättet för insamling går det också att kontakta www.fundraisingregulator.org.uk via webben och/eller skriftligen kontakta:

Fundraising Regulator, 2nd floor, CAN Mezzanine Building, 49–51 East Road, London, N1 6AH, Storbritannien. Telefon 00 44 (0) 300 999 3407.

Sightsavers marknadsföring regleras av **The Advertising Standards Authority** och klagomål som rör den kan framföras via webben på www.asa.org.uk eller genom att kontakta:

Advertising Standards Authority, Mid City Place, 71 High Holborn, London WC1V 6QT, Storbritannien. Telefon: 00 44 (0) 20 7492 2222.

Sightsavers är också medlem av **Accountable Now**. The Independent Review Panel tillhandahåller tillsyn av hur medlemmarna hanterar klagomål internt och i de fall man blivit missnöjd kan det hänvisas till dem. Fullständig information om hanteringen av klagomålsärenden finns på följande websida:

www.accountablenow.org

När svarar inte Sightsavers på klagomål?

Sightsavers behandlar alla som framför klagomål med artighet och respekt och vi förväntar oss att den som klagat gör så på ett rättvist och korrekt sätt. Om den klagande trakasserar personal, uppträder olämpligt eller driver sin sak in absurdum så förbehåller sig Sightsavers rätten att dra tillbaka eller ändra processen för hur klagomål behandlas. Beslut om vad som utgör ständiga, vanemässiga eller oskäligen klagomål tas av landschefen i det område som berörs.

Klagomål ska framföras så snart som möjligt efter händelsen som är orsak till klagomålet. Klagomålet måste framföras senast tre månader efter det att den klagande fått vetskap om händelsen som är anledningen till klagomålet. Avvikelse från denna tidsgräns kommer endast att beaktas om särskilda omständigheter råder.

Granskning av policyn och resultaten

Sightsavers granskar årligen policyn för att säkerställa att den fortfarande tjänar sitt syfte. En gång i kvartalet granskar vi de registrerade klagomålen för att kunna identifiera eventuella vanligt förekommande problem som kräver åtgärd.

Publicering av policyn

Policyn på engelska finns tillgänglig för alla intressenter via Sightsavers hemsida, www.sightsavers.org och på svenska i Sverige på www.sightsavers.se.

Särskilda åtgärder för att publicera policyn i olika länder som Sightsavers arbetar i görs av respektive landschef. Sådana åtgärder gör att inte bara partnerorganisationer och mottagare, utan att alla intressenter kan framföra klagomål enligt policyn.

Appendix 1: Kontaktuppgifter

Kontor i Sverige för klagomål:
Postbox 24110
104 51 Stockholm
E-post: info@sightsavers.se

Kontor i Storbritannien för klagomål:
Complaints Handling
35 Perrymount Road
Haywards Heath
West Sussex
RH16 3BW
UK

E-post: complaints@sightsavers.org



www.sightsavers.se

Organisationsnummer 802477-8188

