

Klagomålspolicy MÄN

Beslutad av styrelsen 191215

MÄN välkomnar alltid feedback från intressenter (samarbetspartners; kunder; medlemmar; deltagare; allmänheten m fl) på vår verksamhet. Vi är nyfikna på hur vi upplevs och vill gärna veta om det finns några klagomål, då det hjälper oss att göra verksamheten bättre. Vårt mål är att reda ut missförstånd och åtgärda problem så snabbt vi kan.

MÄN bemöter och besvarar alltid klagomål och frågor från omgivningen på ett respektfullt och tillmötesgående sätt.

De klagomål som kommer via telefon eller personligen, besvaras om möjligt omedelbart. Personer som ringer in till MÄN med klagomål ombedes att också skriftligen framföra sina synpunkter, då detta underlättar den fortsatta hanteringen och uppföljning av ärendet.

Klagomål som inkommer via mejl, digitala kanaler eller brev besvaras så snart som möjligt och senast inom en vecka med undantag för semestertider då kontoret är stängt.

Klagomål kan ställas direkt till ansvariga chefer för våra olika verksamhetsgrenar; till verksamhetschefen eller till organisationens info-mejl.

Berörd chef ansvarar för att klagomål och frågor hanteras i enlighet med policyn samt dokumenterar och samlar klagomål för organisationens interna lärande.

Klagomål av allvarigare art ska alltid rapporteras till verksamhetschef så att denne kan fatta beslut om styrelsen ska underrättas.

Efterlevnad

Styrelsen äger denna policy och verksamhetschefen har ansvar för efterlevnaden. Styrelsen fattar beslut om eventuell revidering.