

Klagomålspolicy

Att hantera klagomål

Alla medarbetare på Riksförbundet Attentions kansli ska bemöta medlemmar, föreningsrepresentanter och allmänhet i enlighet med beslutad vision, etiska riktlinjer och verksamhetsplan och andra beslutade policydokument. Det betyder att kommunikationen ska präglas av kärnvärdena engagemang, kompetens och lösningsfokus. Vi tilltalar våra målgrupper sakligt, tydligt och trevligt. Alla klagomål, oavsett karaktär, ska besvaras.

Klagomål som framförs via sociala medier ska hanteras i enlighet med förbundets kommunikationspolicy. Alla medarbetare är ansvariga för att besvara klagomål inom sina respektive ansvarsområden. Klagomål som riktas mot förbundet via telefon, mejl eller via våra egna sociala medier ska besvaras av ansvarig medarbetare i samråd med kanslichefen. Klagomål som är av mer övergripande karaktär, besvaras av förbundsordföranden.

Klagomål inom lokal- eller lokalförening ska ställas till respektive föreningsstyrelse.

Tidsfrister

Klagomål på Riksförbundet Attention och/eller vår verksamhet ska besvaras inom tio arbetsdagar förutsatt att det inte inkommer under tider då kansliet är stängt under längre helger eller under semesterstängningen.