

Övergripande rutin för synpunkter och klagomål

1. Syfte

Göteborgs Stadsmission välkomnar synpunkter på verksamheten, såväl positiva som negativa. Synpunkter är en viktig del av det systematiska kvalitetsarbetet och bidrar till utveckling och förbättring.

Syftet med rutinen för synpunkter och oegentligheter är att säkerställa en struktur där idéer och klagomål tas tillvara på ett tryggt och säkert sätt. Det ska vara möjligt att lämna såväl positiv återkoppling som kritik.

Vi vill med hjälp av synpunkter och klagomål förbättra våra uppdrag. Positiva synpunkter ska förstärka det som fungerar väl och inspirera till vidare utveckling. Negativa synpunkter (klagomål) ska identifiera brister och förebygga problem.

2. Omfattning och ansvar

Rutinen gäller i Stiftelsen Göteborgs Kyrkliga Stadsmission, Ingseredsstiftelsen, Göteborgs Kyrkliga Stadsmission ideell förening, Göteborgs Kyrkliga Stadsmission Bistånd och Entreprenad AB och Göteborgs Kyrkliga Stadsmission Fastighet AB, gemensamt i denna rutin benämnda som Göteborgs Stadsmission.

Denna rutin gäller för alla som arbetar på Göteborgs Stadsmission.

3. Utgångspunkter

Utgångspunkterna vid handläggningen av synpunkter och klagomål är följande:

- Samtliga ärenden med synpunkter och klagomål ska hanteras med respekt, integritet och opartiskhet.
- Den som lämnar en synpunkt eller klagomål ska inte riskera negativa konsekvenser.
- Den som lämnar en synpunkt eller klagomål samt uppger kontaktuppgifter ska få omgående få en bekräftelse på mottagandet och i normalfallet även få svar inom två veckor och om möjligt inom samma tid få besked om vilka eventuella åtgärder som vidtagits eller kommer att vidtas.
- Den som vill kan lämna en synpunkt eller klagomål anonymt.

4. Uppföljning av synpunkter och klagomål

Alla inkomna synpunkter och klagomål ska årligen följas upp och analyseras som en del av det systematiska kvalitetsarbetet. Uppföljningen ska bidra till lärande, förbättring och förebyggande åtgärder.

5. Relaterade dokument

Kompletterande styrande dokument utgörs av Rutin för visseblåsning.