|  |
| --- |
| Rutiner Mind  Godkänd av Generalsekreteraren  2020-09-23 |
|  |

Rutiner för klagomålshantering

Mind välkomnar alla klagomål som framförs.

Det arbetsteam som berörs av klagomålet ska analysera ärendet och åtgärda det på bästa möjliga sätt.

Riktlinjer för klagomålshantering publiceras på Minds hemsida.

För att säkerställa att klagomål som inkommer till Mind hanteras korrekt i enlighet med Giva Sveriges krav har följande rutiner upprättats:

• Klagomål ska inkomma skriftligen till Minds via mejl på info@mind.se.

• Personer som ringer in med klagomål ombeds att skicka in det skriftligen till info@mind.se för korrekt dokumentering och hantering.

• Generalsekreteraren informeras alltid om alla ärenden och beslutar efter klagomålets karaktär om ärendet ska vidare till styrelsen för hantering eller om det räcker att hantera det på kansliet.

• Alla klagomål ska besvaras inom 30 dagar från datumet för inskickande. Samtliga inkomna mejl besvaras med en bekräftelse på mottagande och vidare behandling.

• Samtliga inkomna klagomål sammanställs och arkiveras av Minds administratör.