

DOCUMENT			PAGE
Riktlinjer avseende hantering av klagomål, internationella verksamheten			1(14)
DRAWN UP BY	DATE	DOCUMENT REFERENCE	VERSION
CRM-ansvariga personer	2012-10-02 Rev. 2017-11-15	Riktlinjer	2.0

Riktlinjer för hantering av klagomål inom Svenska kyrkans internationella arbete

1. Inledning

Vår vision är liv i Guds rike – en helad skapelse och mänsklighet i samhörighet, rättvisa, frihet och fred.¹ Svenska kyrkan är i det internationella arbetet en del av den globala ekumeniska rörelsen. Svenska kyrkans arbete inkluderar kyrkosamverkan, utvecklingssamarbete, humanitärt bistånd, policydialog och påverkan samt engagemang och insamling.

Vår utgångspunkt är en livsbefrämjande teologi som uttrycks genom ett aktivt val att finnas till hands för dem som lever i utsatta situationer. Svenska kyrkans internationella arbete verkar för att skapa positiv förändring tillsammans med och för människor som lever i utsatta situationer runt om i världen.

Svenska kyrkans internationella arbete vill leverera ett arbete av hög kvalitet med goda resultat. I vår verksamhet vill vi ändra maktobalanser så att rättighetsbärare och målgrupper är informerade, känner till sina rättigheter, behandlas med respekt, kan fatta beslut om det arbete som påverkar deras liv och kan klaga om vi inte uppfyller våra åtaganden. Svenska kyrkans eftersträvar att åtaganden beträffande ansvar och kvalitet ska genomsyra hela det internationella arbetet. Mer information om våra åtaganden finns tillgänglig i *Quality and accountability framework for the Church of Sweden International work*².

Dessa riktlinjer förtydligar hur Svenska kyrkan med hjälp av en klagomåls- och svarsmekanism (*Complaints and response mechanism* - CRM) arbetar med våra åtaganden i ansvar och kvalitet.

Intressenter i Svenska kyrkans internationella arbete har rätt att ge återkoppling och att klaga, om Svenska kyrkan inte uppfyller sina åtaganden. På så sätt kan vi förbättra kvaliteten på vårt arbete, minska ineffektivitet samt förhindra olämpligt agerande och/eller olovliga tillgrepp av de resurser vi förvaltar. CRM bidrar dessutom till ett större ägarskap bland berörda parter eftersom de kan räkna med att Svenska kyrkan kommer att agera, när de påtalar upplevda brister eller farhågor som rör aktiviteter, rutiner och uppförande.

2. Riktlinjernas omfång och begränsningar

Riktlinjerna gäller för verksamhet som utförs av och/eller finansieras med stöd från Svenska kyrkans internationella arbete. Detta inkluderar aktiviteter, processer samt uppförande av personal från Svenska kyrkan och partners personal. Riktlinjerna förtydligar CRM genom att specificera vem som kan klaga, vilka typer av klagomål som kan göras, hur ett klagomål ska framföras, proceduren för att hantera

¹ Vår teologi: En livsbefrämjande tro som vår drivkraft – styrdokument (Ks 2013/0272, godkänt den 29 april 2013), beskriver i närmare detalj den livsbejakande teologi som Svenska kyrkans internationella arbete grundar sig på.

² <https://www.svenskakyrkan.se/internationelltarbete/complaints>

klagomål, samt utredningar, disciplinära åtgärder, samt uppföljning och lärande. Svenska kyrkan har för avsikt att hantera klagomål rättvist, korrekt och skyndsamt.

Riktlinjerna är kopplade till *Quality and Accountability Framework*, uppförandekod för kyrkokansliet/nationell nivå och uppförandekod för Svenska kyrkans internationella arbete, antikorrupsionspolicy och Svenska kyrkans system för anmälningar från personal beträffande anställnings- och arbetsmiljöfrågor. Eftersom Svenska kyrkans internationella arbete är medlem i ACT-alliansen är riktlinjerna även anpassade till ACT policy för klagomål.

2.1 Typer av klagomål

Svenska kyrkans internationella arbete verkar för att säkerställa ett transparent och ansvarsfullt förhållningssätt i alla sina relationer. Därför uppmuntrar vi anställda, partner, målgrupper och andra intressenter, att i första hand våra lösa problem så snabbt och effektivt som möjligt, att hantera icke-känsliga klagomål löpande och så nära den aktuella händelsen som möjligt. Att anmäla ett klagomål genom CRM ska ses som en sista utväg när ett problem inte går att lösa på annat sätt. Däremot är det vissa klagomål som bör hanteras formellt genom CRM.

Typer av klagomål som hanteras genom CRM är:

- **Icke-känsliga ärenden om brister i genomförandet av verksamhetens aktiviteter och processer**, t.ex. då Svenska kyrkans internationella arbete inte lever upp till åtaganden vi har överenskommit genom våra avtal, principer, riktlinjer och rutiner. gentemot våra partner, målgrupper, givare etc.,
- **Känsliga ärenden** rörande Svenska kyrkans eller våra partners personals uppträdande som stridit mot uppförandekoder för Svenska kyrkans nationella nivå samt Svenska kyrkans internationella arbete, inklusive frågor som rör korruption, förskingring och sexuella trakasserier, utnyttjande av och underlåtenhet att skydda barn³.

2.2 Vem kan klaga?

Följande intressenter har rätt att klaga och att få ett svar på sitt klagomål:

1. Alla som deltar i eller påverkas av projekt och insatser som Svenska kyrkan själv utför eller medverkar i tillsammans med partner⁴.
2. Svenska kyrkans internationella arbete, partnerorganisationer och deras personal.
3. Givare, frivilligt engagerade och andra som berörs av Svenska kyrkans internationella arbete.
4. Personal, vilket syftar på alla anställda, deras anhöriga, praktikanter, konsulter, observatörer, volontärer, förtroendevalda och alla enskilda som arbetar för eller representerar organisationen.

2.3 Skyldighet att rapportera

All personal i Svenska kyrkans internationella arbete är skyldiga att, i enlighet med dessa riktlinjer, rapportera kännedom, farhågor eller välgrundade misstankar om överträdelser av Svenska kyrkans internationella arbetes uppförandekod. Präster och diakoner kan vara bundna av Svenska kyrkans tystnadslöfte. Underlåtenhet att informera eller att medvetet undanhålla information om rapporterade, farhågor eller välgrundade misstankar, om överträdelser av Svenska kyrkans internationella arbete

³ Svenska kyrkan kräver att alla partner som vi ingår samarbetsavtal med har och tillämpar en uppförandekod för sin personal. Tillämplig uppförandekod gäller för klagomål som avser våra partners personal.

⁴ Denna definition inkluderar projekt som Svenska kyrkan finansierar via partner samt projekt som Svenska kyrkan utför som stöd för stift och församlingars engagemang för den internationella verksamheten.

uppförandekod, är grund för disciplinära åtgärder.

2.4 Whistleblowing (icke-repressalier)

Svenska kyrkans internationella arbete vill skapa en miljö som möjliggör och uppmuntrar alla intressenter att uttrycka misstankar och farhågor utan att frukta repressalier eller orättvis behandling. Svenska kyrkans internationella arbete kommer att göra sitt yttersta för att säkerställa att klagomål hanteras konfidentiellt och att alla former av repressalier, trakasserier och/eller negativa konsekvenser för en klagandes anställning eller rättigheter, som ett resultat av att denne har yttrat en välgrundad misstanke, undviks. Svenska kyrkans internationella arbete kommer även att främja att partner agerar på samma sätt.

Om den klagande utsätts för någon form av repressalier, trakasserier och/eller riskerar att förlora anställning eller anställningsförmåner, kommer Svenska kyrkan att behandla detta inom ramen för tillämpligt förfarande.

3. Typer av klagomål

3.1 Vad kan man klaga på?

Svenska kyrkans internationella arbete hanterar klagomål gällande brister i efterlevnad av de åtaganden som definierats i Svenska kyrkans åtagande gällande *Quality and Accountabilty Framework* och Svenska kyrkans internationella arbete Uppförandekod. Det omfattar:

- Genomförande av insatser och projekt som Svenska kyrkan utför själv eller medverkar i tillsammans med partner, och som inte lever upp till gällande standarder, principer och åtaganden.⁵
- Upplevda brister i Svenska kyrkans internationella arbete eller partners sätt att hantera åtaganden inom ett partneravtal, projektavtal, övergripande samarbetsavtal eller andra överenskommelser.⁶
- Upplevd brist på respekt för givaren och givarens önskemål i hanteringen av gåvor.
- Misstanke eller vittnesmål om överträdelser av uppförandekoder för Svenska kyrkans nationella nivå och Svenska kyrkans internationella arbete av personal och/eller partners personal rörande korruption, förskingring och sexuella trakasserier, utnyttjande av och underlåtenhet att skydda barn.

3.2 Vad kan man inte klaga på?

Om CRM kommittén bedömer att ett klagomål faller utanför ramen för dessa riktlinjer, kommer avsändaren att informeras.

Svenska kyrkan hanterar inte följande typer av klagomål:

- Klagomål mot ett projekt och en insats som **inte** finansieras av Svenska kyrkan eller av en partner med finansiellt stöd från Svenska kyrkan.
- Klagomål på projekt eller samarbeten som stift eller församlingar själva driver.
- Klagomål på en policy eller positionspapper som Svenska kyrkan antagit inom ramen i det internationella arbetet.

⁵ Detta gäller arbetet som både utförs i Sverige och internationellt inom ramen för den internationella verksamheten.

⁶ Detta inkluderar även vårt ansvar som medlemskyrka i Kyrkornas världsråd och Lutherska världsförbundet.

- Klagomål från Svenska kyrkans eller partners personal relaterade till anställningsvillkor och arbetslivsfrågor. klagomål från Svenska kyrkans personal ska riktas till närmaste chef eller till kyrkokansliets personalavdelning.
- Klagomål rörande diskriminering, mobbing, sexuella trakasserier och arbetsmiljöfrågor beträffande Svenska kyrkans personal. När sådana klagomål anmäls till CRM, hanteras dessa enligt svensk lagstiftning av Kyrkokansliets personalavdelning via närmaste chef, HR-konsult, säkerhetschef, avdelningschef eller personalchef.

3.3 Anonyma klagomål

Svenska kyrkans internationella arbete noterar att människor med väl grundade misstankar och farhågor inte alltid kan säga sin mening på grund av särskilda omständigheter, och kan därför önska framföra ett klagomål utan att avslöja sin identitet. Svenska kyrkans internationella arbete hanterar därför även anonyma klagomål när det finns tillräcklig grund för ytterligare åtgärder. Sådana klagomål kommer att hanteras enligt dessa riktlinjer utifrån risk för framtida kränkning och skada. De CRM-ansvariga kommer att ge en återkoppling till den anonyma klagande, om det inte tydligt uttryckts att sådan återkoppling inte är av intresse.

3.4 Sekretess

Konfidentialitet⁷ är viktigt för ett väl fungerande klagomålssystem, då det skyddar sekretess och säkerhet för den som klagar, den som är föremål för klagomålet och andra vittnen. Fakta och karaktär beträffande ärendet, de inblandades identitet samt utredningsdokumentation hålls därför konfidentiella och delas endast när så är nödvändigt (*"on a need-to-know-basis"*). All personal som är inblandade i att hantera och/eller utreda ett klagomål omfattas av sekretess och kommer att avkrävas skriftlig ed om sekretess. Även de som är inblandade i utredningen utan att vara anställda i Svenska kyrkans internationella arbete anmodas att skriva under ed om sekretess. Vägran att underteckna kan leda till att personer inte blir delaktiga i utredningen. Brott mot konfidentialitet och/eller ed om sekretess kan komma att resultera i disciplinära åtgärder, med undantag av följande:

- Då det krävs av lagen;
- Då det krävs av ledningen och för organisationens och berörda parter bästa intresse;
- Då det bryter mot nationell och/eller internationell lagstiftning;
- Då det krävs för att få specialisthjälp i känsliga ärenden;

CRM kommittén kommer inte offentliggöra detaljer om något klagomål. Om ett klagomål eller en utredning vid något tillfälle skulle bli offentlig, kan Svenska kyrkans internationella chef välja att göra ett offentligt uttalande om de procedurer som följts samt slutsatser och/eller resultat av det klagomål som undersökts.

När information mottagits elektroniskt, skrivs det omedelbart ut och elektroniska dokument raderas. Pappersdokumentation sparas i pärmar i ett låst skåp. En sammanställning av klagomålsärenden förvaras i pappersform.

3.5 Illasinnade klagomål

Ett illasinnat klagomål är en anklagelse som medvetet görs på falska grunder, i syfte att orsaka någon annan skada och främja eget mål eller egen agenda. Disciplinära åtgärder kommer att vidtas om ett illasinnat klagomål görs av en anställd i Svenska kyrkan.

⁷ Svenska kyrkan har att förhålla sig till regler om offentlighet enligt Kyrkoordningen, den s.k. inomkyrkliga huvudregeln om offentlighet för handlingar *Kyrkoordningen kap. 53: § 3*. Denna princip hindrar inte att känsliga klagomål och ärenden hanteras med sekretess där skydd för individ *Kyrkoordningen kap. 54: § 4*, samt skydd för kyrkans affärs- och samarbetspartner *Kyrkoordningen kap. 54: § 7 – 8* behöver beaktas.

Om det under pågående utredning upptäcks att ett klagomål medvetet gjorts på falska grunder, ska utredningen avbrytas omgående och den anklagade frias från alla misstankar. Klagomål som lämnats i god tro och som sedan visat sig sakna grund ska inte behandlas som ett illasinnade klagomål.

3.6 Återkoppling och klagomål

Svenska kyrkans internationella arbete skiljer på återkoppling (feedback) och klagomål. Båda typer kan komma in via Svenska kyrkans klagomålshanteringssystem.

- Återkoppling – positiv och negativ – är en åsikt eller information som meddelas av en rättighetsbärare, för att förbättra eller uttrycka tillfredsställelse beträffande våra aktiviteter och/eller processer, men utan lämna ett formellt klagomål. Denna typ av information välkomnas men kräver inget formellt svar tillbaka.
- Ett klagomål, i den mening som avses här, är ett uttryck för ett specifikt missnöje hos en intressent som har påverkats negativt av Svenska kyrkans internationella arbete eller som anser att Svenska kyrkans internationella arbete inte levt upp till förväntade åtaganden. Ett klagomål kräver ett svar tillbaka.

4. Hur gör man för att klaga?

4.1 När?

Den som vill klaga bör lämna in sitt klagomål så snart som möjligt efter att den uppmärksammat problemet. Klagomål gällande brister i implementeringen av vår verksamhet bör lämnas in under pågående arbete eller senast ett år efter avslutad projektinsats. I känsliga ärenden finns ingen bortre tidsgräns, där är utgångspunkten att Svenska kyrkan ska utreda alla känsliga ärenden så långt det är möjligt⁸.

4.2 Hur?

Webbsidan för Svenska kyrkans internationella arbete ger information om hur man kan lämna klagomål. Klagomål ska skickas till CRM-ansvariga vid Svenska kyrkans internationella arbete via något av följande medier:

- **E-post:** complaints.internationalwork@svenskakyrkan.se eller complaints.internationalwork@churchofsweden.org;
- **Brev:** Complaints Focal Point, Internationella avdelningen, Kyrkokansliet, SE-751 70 Uppsala, Sverige;
- **Telefonsamtal/sms:** +46 - (0)703 98 62 86;
- **Personligt samtal.**

Även om klagomål kan överlämnas via e-post, brev eller telefon, sms eller personligen, är klagomål överlämnade via e-post att föredra, med undantag från klagomål från barn. Klagomål från barn, dvs. alla som är under 18 år, kommer att hanteras av den person som är CRM-ansvarig för tillvaratagandet av barns intressen. I den mån det är möjligt kommer CRM-ansvarig person för tillvaratagandet av barns intressen att personligen hantera klagomål från barn.

Den som vill klaga kan dessutom alltid ta personlig kontakt med någon inom den internationella verksamheten som denne har förtroende för och lämna klagomål den vägen. Information om missnöje

⁸ CRM-kommittén kommer att avgöra vilka klagomål som kräver utredning.

eller problem kan även inkomma i personliga möten med handläggare från Svenska kyrkan, eller utsänd personal.

Personalen är skyldig att hjälpa den klagande att lämna in ett formellt klagomål, när denne ombeds att göra det⁹.

Klagomål lämnas företrädesvis på svenska, engelska eller spanska för att begränsa antalet personer som får kännedom om ärendet (genom att begränsa behovet av översättning).

Om klagomålet rör en (eller flera) CRM-ansvarig(a) person(er), ska det skickas direkt till den internationelle chefen för Svenska kyrkan. Om det rör Svenska kyrkans internationelle chef, skickas klagomålet till Svenska kyrkans generalsekreterare.

Då Svenska kyrkan också är medlemmar i ACT-alliansen¹⁰ och Core Humanitarian Standard (CHS) Alliance¹¹, kan klagomål beträffande vårt arbete också skickas till dessa allianser.

4.3 Vilken information behövs?

Den som vill lämna ett klagomål bör lämna kontaktuppgifter så att CRM-ansvarig på Svenska kyrkan kan återkomma för att få ytterligare information eller ge återkoppling. Personen bör också ange om den anser att det är ett känsligt ärende, samt hur den önskar att ärendet ska lösas.

Mallen för att lämna klagomål i Annex 1 kan anpassas på lämpligt sätt, eftersom den är en vägledning för vilken information som krävs när ett klagomål lämnas.

5. Ansvar och mandat CRM ansvariga och CRM kommitté

Svenska kyrkans CRM-ansvariga personer (*CRM Focal Points*) tar emot och ser till att ett ärende följs upp i enlighet med Svenska kyrkans CRM-riktlinjer och instruktioner (*Guidelines for handling complaints for the Church of Sweden International work*). De CRM-ansvariga bereder och föredrar ärenden i CRM-kommittén. Personerna ansvarar även för att ärenden och lärdomar dokumenteras.

CRM-ansvariga personer är alltid ansvariga för att, i samråd med CRM-kommittén, årligen rapportera om CRM till verksamhetsledningen för internationella avdelningen. Anställda med senior erfarenhet är CRM-ansvariga, och ansvaret är formellt inkluderade i deras arbetsbeskrivningar. De CRM-ansvariga personerna är även *Child Safeguarding focal points*.

CRM-kommittén samordnas de CRM-ansvariga personerna. CRM-kommittén ansvarar för att leda och besluta beträffande klagomål. De ska utvärdera varje klagomåls beskaffenhet och besluta hur ärendet ska drivas vidare. Kommittén kan delegera icke-känsliga klagomål till lämplig personal, inklusive den programhandläggare, sektion- eller enhetschef som har ansvar för projektet, partnern eller den fråga som det rör¹². Kommittén ska alltid informeras om känsliga klagomål.

Kommittén består av:

⁹ Personal kan alltid hänvisa klagande till någon av Kontaktpunkterna för klagomål.

¹⁰E-post: complaintsbox@actalliance.org

¹¹ E-post: complaints@chsalliance.org

¹² I mycket enkla/tydliga fall, kan detta beslut även fattas omedelbart av den CRM-ansvarige, som vidarebefordrar klagomålet direkt till relevant medarbetare och sedan informerar kommittén.

- chefen för den internationella avdelningen;
- CRM-ansvariga personer;
- enhetschefen för internationell ekonomi;
- en senior representant från personalavdelningen

Beslutsförhet för CRM kommittén är tre personer, varav chefen eller ställföreträdande chefen för den internationella avdelningen, alltid ska vara närvarande då känsliga klagomål ska behandlas. CRM-kommittén kan, om det anses vara nödvändigt, utnämna en tillfällig kommitté med relevant expertis för att hantera specifika klagomål och/eller utredningar. Kommittén kan dessutom utse en eller flera individer att delta i kommittén om klagomål kräver en viss expertis.

Då klagomål berör Svenska kyrkans internationella arbetes personal, ska CRM-ansvariga personer säkerställa att ansvariga chefer¹³ vid den enhet som berörs av klagomålet informeras när CRM-kommittén beslutar att vidta åtgärder som ett resultat av ett eller flera klagomål. Det är särskilt viktigt att berörda chefer informeras, när en förberedande eller fullständig utredning ska göras. Om en eller flera ansvariga chefer inte är tillgängliga, ska CRM-ansvariga personer säkerställa att tillförordnad chef informeras.

CRM-kommittén och CRM-ansvariga personer har mandat att fatta och genomföra beslut utifrån beredningen av klagomål och slutsatser av en utredning. I vissa fall kan detta mandat att fatta beslut komma att upphäva linjeförordnades beslut. För att tillvarata organisationens intresse vid en sådan oenighet mellan parterna, ska CRM-kommittén via chefen för den internationella avdelningen vara den intressent som har det sista ordet i ärendet.

6. Arbetsgång för att hantera klagomål

6.1 Bekräftelse på mottaget klagomål

Den som har lämnat ett klagomål ska få en bekräftelse på mottaget klagomål inom två veckor från att klagomålet mottagits. Bekräftelsen ska också inkludera information om

- När och hur klagomålet mottogs
- Hur Svenska kyrkans internationella arbete har bedömt ärendet och om ärendet kommer att utredas
- Namnet på ansvarig för CRM eller den som är ansvarig för att hantera ärendet, inklusive kontaktuppgifter om frågor finns eller behov av ytterligare information.

6.2 Beslut om behov av utredning

Som nämnts ovan behöver inte varje klagomål om brister i implementering av verksamheten hanteras genom en formell utredning. Vissa klagomål kan lösas genom kommunikation mellan den klagande och den anställde som mottagit klagomålet.

Svenska kyrkans internationella arbete uppmuntrar därför sin personal, sina partner, målgrupper och andra intressenter att lyfta icke-känsliga klagomål informellt och så nära den aktuella aktiviteten som möjligt. Sådana klagomål bör hanteras tillsammans med berörd personal och lyftas på operativ nivå tillsammans med berörd chef eller personalansvarig. Icke-känsliga klagomål som rör brister i organisationen kommer därför främst att vidarebefordras till berörd medarbetare vid Svenska kyrkans internationella arbete eller, om klagomålet berör medarbetaren själv, till denna persons närmaste chef.

¹³ Kan t ex omfatta enhetschef och sektionschef.

CRM-ansvariga personer kommer att ge stöd vid hanteringen, uppföljningen och dokumentationen av klagomålet.

Kommittén beslutar om klagomålet ska leda till en utredning. Faktorer att ta med i beräkningen vid beslut om en utredning är;

- om klagomålet kan hanteras bättre på annat sätt;
- om klagomålet uppfyller dessa riktlinjers tillämpningsområde;
- bedömning om risker de som är inblandade.

Kommittén beslutar även om nivå för utredning av klagomålet. En förberedande undersökning bör övervägas för att analysera lämplighet och risker med en fullständig utredning.

Svenska kyrkans internationella arbete strävar efter att alltid utreda anklagelser som rör medarbetares överträdelse mot uppförandekoder inklusive bedrägeri, korruption, sexuellt utnyttjande och sexuella övergrepp, diskriminering samt underlåtenhet att skydda barn.

6.3 Utredningsprocessen

Då CRM-kommittén bedömer att en förberedande undersökning eller full utredning är befogad, är kommittén ansvarig för att utse en utredningsgrupp, en utredningsledare samt en eller flera utredare. Utredningsgruppen ska ha relevant yrkesmässig och teknisk kunskap samt kvalifikationer för att genomföra en administrativ förberedande undersökning eller en fullständig utredning.

Utredningen genomförs i möjligaste mån i enlighet med *ACT Alliance's Complaints handling and investigations guidelines*¹⁴. Svenska kyrkans internationella arbete hanterar utredningar konfidentiellt, med alla inblandades säkerhet i åtanke¹⁵. Alla utredningar bör ske så snart som möjligt, men tidsramen för utredning och inlämnande av utredningsrapport bestäms utifrån ärendets art. Den klagande bör få information om hur lång tid utredningen väntas ta.

Utredningar av anklagelser om korruption och bedrägeri leds, om inte annat har bestämts, av enhetschefen för internationell ekonomi i enlighet med tillämpliga rutiner.

Alla anklagelser som rör medarbetares överträdelse mot Svenska kyrkans internationella arbetes uppförandekod kommer att hanteras tillsammans med kyrkokansliets personalavdelning. Anklagelser om utnyttjande och övergrepp framförallt av sexuell karaktär, och klagomål som rör barn ska prioriteras och hanteras snabbt. Dessa utredningar är personalavdelningens ansvar och kommer att hanteras i enlighet med fastställda regelverk (baserade på svensk arbetsrätt och straffrätt). Sådana utredningar kan bli föremål för arbetsrättsliga åtgärder eller polisutredningar. Svenska kyrkans internationella avdelning kommer inte att utreda sin egen personal.

6.4 Utredningens resultat

Utredningsledaren är ansvarig för att undersökningens slutsatser presenteras för CRM-kommittén. Kommittén kommer att fatta ett beslut baserat på undersökningens resultat, där hänsyn tas till en analys av sammanhanget, slutsatser av undersökningen och undersökningsrapporten.

¹⁴ Se *ACT Complaints Handling and Investigation Guidelines*, Section II.

¹⁵ All personal som är involverad i att hantera ett klagomål kommer att avkrävas ett skriftligt tystnadslofte. Alla parter som är inblandade i utredningen och som inte är anställda av Svenska Kyrkans internationella avdelning kommer ombuds avge skriftligt tystnadslofte.

Undersökningens resultat kommuniceras till den eller de klagande(n) av minst två representanter från Svenska kyrkans internationella arbete. Detta ska, i de fall där det är möjligt, göras personligen. En av de två representanterna ska vara en medlem i CRM-kommittén eller en högre chef. Det är viktigt att tillräcklig tid avsätts för att båda parter ska förstå skälet till slutsatser och beslut.

CRM-ansvariga personer kommer att kommunicera utredningens resultat till den eller de klagande(n) i den mån det är möjligt, inom rimlig tid från det att klagomålet har tagits emot. Vid komplexa fall eller i undantagsfall kan utredningen komma att ta lång tid. Vid sådana fall informeras den klagande om att resultaten av utredningen kommer att dröja. Den eller de klagande(n) kommer inte att få information om detaljer i utredningen, men kommer att informeras om resultaten. Möjliga resultat av utredningen inkluderar:

- att anklagelserna är motiverade och lämnas till ledningen för beslut om påföljd;
- att anklagelserna inte har kunnat styrkas, på grund av otillräckliga bevis eller oklar bevisföring;
- att anklagelserna inte är motiverade, och tillräcklig bevisning finns för att fria den som klagomålet rör, alternativt att rör det sig om ett illasinnat klagomål.

6.5 Överklagan

Överklagan i ett ärende får då ske utifrån de bestämmelser som gäller enligt lag. I övriga fall kan kommittén ta emot och ompröva ett ärende om ny information tillkommer eller det finns särskilda skäl som inte har beaktats i den tidigare hanteringen.

6.6 Hantering av klagomål som rör partner och deras medarbetare

Klagomål som rör en partnerorganisations arbete eller ett stift/en församling kommer först och främst att vidarebefordras till partnern enligt deras procedurer för klagomål¹⁶. Den klagande ska informeras om detta, då personen i vissa fall kan föredra att själv ta kontakt. Om Svenska kyrkan vidarebefordrar ett klagomål kommer de CRM-ansvariga personerna följa upp hur klagomålet hanteras och att den klagande får återkoppling från partner om hur klagomålet hanteras.

Det är partnerorganisationens ansvar att hantera och besvara de klagomål som riktats mot den. Om en partnerorganisation inte har en etablerad mekanism för att hantera klagomål, kommer CRM-kommittén att avgöra om Svenska kyrkan ska utreda klagomålet eller inte. Svenska kyrkan kan genomföra gemensamma utredningar om klagomålet skickats till flera organisationer, eller om Svenska kyrkan har kännedom om andra partner som stöder den berörda organisationen. Beslut om att genomföra gemensamma utredningar baseras på de faktorer som nämns i stycke 6.2 och ska ta särskild hänsyn till de risker som rör alla parter och förmågan att se till att information förblir konfidentiell. Då en gemensam utredning genomförs ska ett skriftligt avtal ingås av alla inblandade parter, rörande processen och om hur utredningarnas resultat bör hanteras.

När ett klagomål rör en överklagan till ACT, eller på annat sätt berörs av ACT-alliansens regler för medlemskap, kommer Svenska kyrkan att rådfråga ACT om hur klagomålet ska hanteras, alternativt vidarebefordra klagomålet enligt ACT-alliansens policy för uppföljning av klagomål.

6.7 Hänvisning till tredje part

I fall där klagomål innehåller frågor som Svenska kyrkan inte kan hantera, kommer den klagande att erbjudas kontakt med en behörig tredje part enligt gällande rutiner. Svenska kyrkan är vidare skyldig att

¹⁶ Personuppgiftslagen (1998:204; PUL) förbjuder i vissa fall att personuppgifter överförs till tredje land.

vidta åtgärder för att assistera dem som behöver hjälp efter att en utredning har genomförts, när och om detta är möjligt. CRM kommittén fattar beslut om detta.

6.8 Stöd till den som klagat eller vittnar

Syftet med att hantera ärenden konfidentiellt är att skydda alla inblandade parter, den som klagat eller vittnar i ett ärende, den som anklagats etc. Det är Svenska kyrkans är skyldiga att stödja den som klagat/vittnar så att ingen ska drabbas av repressalier eller orättvis behandling för att man adresserat ett genuint problem. Svenska kyrkan följer upp och utreder eventuella negativa konsekvenser som klagomålet kan ha fått för dessa personer. Svenska kyrkan ska då även göra sitt yttersta för att i samråd med dessa personer försöka lösa problemet. Svenska kyrkan ska också ha beredskap för att se till att personen får annat stöd om detta skulle behövas i relation till ärendet. Kommittén beslutar om detta.

7. Disciplinära åtgärder

Om utredning visar att ett klagomål är styrkt, kan Svenska kyrkan, i enlighet med tillämplig lagstiftning, överväga disciplinära påföljder eller initiera en polisanmälan. Disciplinära påföljder kan komma ifråga för både anställda och organisationer, beroende på problemets karaktär, och som resultat av utredningen samt föreslagna åtgärder.

Påföljder för Svenska kyrkans egen personal kan utgå enligt gällande arbetsrätt.

Om en partnerorganisation brutit i ett åtagande kan åtgärder vidtas i enlighet med gällande avtal. Svenska kyrkan att föra dialog med partnerorganisationen och följa upp hur organisationen hanterat detta, om det visar sig att personal hos en partner brutit mot någon uppförandekod.

8. Arbete med partner

Svenska kyrkan arbetar ständigt med partner för att hålla dem informerade om uppförandekod för internationellt arbete och CRM, samt om möjligheten att, inom ramen för dessa riktlinjer, vända sig till Svenska kyrkan vid klagomål. Svenska kyrkan informerar sina partner om att alla intressenter, inklusive målgrupp och rättighetsbärare, kan klaga direkt till Svenska kyrkan. Svenska kyrkan kommer att utveckla avtal tillsammans med partner som rör processer och rutiner för hur klagomål, inklusive acceptering av utredningarnas resultat, ska hanteras inom ramen för partnerskapet,. Det är viktigt att diskutera möjligheten till system för tidig varning och neutral medling för att hantera missförstånd och meningsskiljaktigheter rörande strategisk inriktning. Avtalen ska vara relevanta för kontexten och ses över med jämna mellanrum. Full acceptans, god förståelse och ansvarstagande rörande hantering av klagomål mellan Svenska kyrkan och våra partner kommer att höja kvaliteten på våra partnerskap, skydda personalen vid såväl våra partner som Svenska kyrkan från övergrepp och misskötsel samt bidra till att skapa förtroende.

Det är som tidigare har nämnts, våra partners ansvar att på tillgängligt och lämpligt sätt utifrån lokal kontext, hantera och besvara klagomål som riktas mot dem.¹⁷ En tillgänglig och tillämplig CRM omfattar att tillförsäkra att intressenterna kan klaga, inklusive rättighetsbärare, målgrupper och barn, och att dessa informeras om hur de kan förvänta sig att personal uppför sig, hur de kan klaga och vad de

¹⁷ En tillgänglig och lämplig CRM utvecklas genom samråd med intressenterna avseende utformning, implementering och kontroll av klagomålen.

kan klaga på. Då alla våra partner inte har en etablerad CRM, arbetar vi ständigt med dessa partner för att uppmuntra dem att skapa egna mekanismer för detta. Vi ger även råd och stöd om hur man sätter upp sådana mekanismer och hanterar klagomål. I de fall där det bedöms nödvändigt kommer Svenska kyrkan ibland att hantera klagomål mot partner.

Svenska kyrkans *Quality and Accountability Framework* ger ytterligare information om hur vi arbetar strategiskt med att hjälpa våra partner vid utformningen och/eller implementeringen av deras egna system för klagomål och hanteringen av dessa.

9. Uppföljning och lärande

Den årliga CRM årsrapporten sammanställs av CRM ansvariga (*Focal points*) innehållande en sammanställning av antal och typ av klagomål, samt i förekommande fall information om hur ärendet hanterades och vilka lärdomar som ärendehanteringens givit. Denna rapport kommer att vara offentlig men all konfidentiell information, inklusive personuppgifter, utelämnas. I samband med rapporten ska också en handlingsplan antas av verksamhetsledningen för det internationella arbetet för att åtgärda eventuella strukturella brister som påvisats. Rapporten presenteras för Internationella avdelningens personal vid ett informationsmöte.

Svenska kyrkan ska också dokumentera goda exempel från partners sätt att hantera klagomål, i syfte att förbättra de egna rutinerna samt att dela dem med andra partner.

10. Intern handlingsplan

Chefen för Svenska kyrkans internationella avdelning ansvarar, med stöd av internationella chefs verksamhetsledning, för innehållet och säkerställer att riktlinjerna för hantering av klagomål implementeras. Svenska kyrkans CRM-ansvariga (*Focal points*) ansvarar för att säkerställa att varje klagomål styrs, hanteras, och dokumenteras i enlighet med dessa riktlinjer. CRM ansvariga ansvarar för att riktlinjerna kontrolleras och uppdateras och för att dess innehåll delas på intern nivå. Detta dokument och dess annex kommer att revideras årligen och uppdateras när så erfordras.

De ursprungliga riktlinjerna godkändes och antogs av Nämnden för internationell mission och diakoni 2012-02-09. De uppdaterades och godkändes efter samråd med verksamhetsledningen för Svenska kyrkans internationella arbete samt fastställdes av internationella chefen 2017-11-15. Revideringar baserat på lärdomar, samråd med intressenter, slutsatser från Core Humanitarian Standards revision, samt anpassning till svenska och europeiska lagar och föreskrifter.

Mall för att lämna klagomål

A: Generell information

NAMN PÅ PERSONEN ELLER ORGANISATIONEN SOM LÄMNAR KLAGOMÅLET:

MAN/KVINNA	ÅLDER
ADRESS/E-POST	TELEFON

B: Beskrivning av klagomålet/problemet

NAMN PÅ PERSON, ORGANISATION OCH/ELLER PROJEKT SOM KLAGOMÅLET GÄLLER

TIDPUNKT FÖR HÄNDELSEN/PROBLEMET

PLATS FÖR HÄNDELSEN/PROBLEMET

KORT BESKRIVNING AV HÄNDELSEN/PROBLEMET¹⁸

C: Vittnen (om relevant):

NAMN

KONTAKTUPPGIFTER

D: Beskriv de åtgärder som har vidtagits. Inkludera information om detta klagomål har lämnats in till andra organisationer och om någon åtgärd har vidtagits, om medicinsk hjälp har tillhandahållits, samt om psykosocial vård och – om det är tillämpligt – polis har informerats.

E: Behov av hänvisning till tredje part

Ange om du anser att det finns behov av hänvisning till tredje part, t.ex. någon form av medicinskt, psykosocialt eller juridiskt stöd till inblandade personer¹⁹:

F: Önskad hantering

Ange hur du önskar att ärendet ska hanteras samt hur du önskar att det ska lösas²⁰

¹⁸ Använd extra papper, om det behövs.

¹⁹ Beslut om detta fattas av kommittén

²⁰ Ärenden hanteras i enlighet med policy och riktlinjer, men vid beslut om hantering tas den klagandes önskan med i bedömningen. Bekräftelse om mottaget klagomål och hur det ska hanteras ges inom två veckor.

Namn _____ Signatur: _____

Datum: _____

Annex 2: Nyckelord och definitioner

I detta dokument används flera nyckelbegrepp, som definieras enligt följande:

Anhöriga: Samtliga personer som följer med en anställd utomlands och bor i lokaler som hyrs ut till eller tillhör organisationen.

Klagomål: en specifik olägenhet som har drabbat någon som har påverkats negativt av Svenska kyrkans internationella arbete, eller som anser att Svenska kyrkan inte har uppfyllt någon av sina förpliktelser eller åtaganden i sitt internationella arbete. Ett klagomål erfordrar ett svar. Svenska kyrkan handlägger klagomål rättvist, korrekt och skyndsamt.

Konfidentialitet: fakta och karaktär på ärendet, de inblandades identitet samt utredningsdokumentationen är konfidentiell och delas endast när så är nödvändigt. Konfidentialitet är en nyckelprincip inom klagomåls- och svarsmekanismen.

Utredning: en systematisk process där information som bevisar eller motbevisar anklagelsen/anklagelserna har samlats in.

Klaganden: Den som framför klagomål, inbegripet den som förmodas ha utsatts för misskötsel, eller annan person som får kännedom om förmodad misskötsel. Personal är skyldig att rapportera all kännedom om, misstanke om eller oro för överträdelser av denna uppförandekod via lämpliga kanaler inom organisationen. Det inbegriper varje misstanke om sexuellt utnyttjande och övergrepp.

Icke-känsliga klagomål: brister i genomförandet av Svenska kyrkans internationella arbete eller våra partners aktiviteter och processer, exempelvis att Svenska kyrkan inte uppfyller sina åtaganden gentemot våra partner, målgrupper, givare, etc. avseende avtal, principer, standarder riktlinjer och rutiner.

Partner: alla systerkyrkor och organisationer som Svenska kyrkan ingår samarbetsavtal och finansieringsavtal med, för att samarbeta kring en ömsesidigt överenskommen åtgärd.

Känsliga klagomål: anklagelser om bedrägeri och korruption, sexuellt utnyttjande och övergrepp, samt att barn utsätts för risker av en medarbetare vid Svenska kyrkans internationella avdelning eller medarbetare vid en partnerorganisation. Alla känsliga klagomål ska hanteras konfidentiellt.

Föremål för klagomålet: den person som anklagas för det olämpliga agerandet som klagomålet rör. (*Subject of Complaint SOC*)

Vittne: en person som vittnar om eller inlämnar bevis i utredningen, inklusive överlevaren, den klagande, föremålet för klagomålet, medarbetare vid en partnerorganisation, annan medarbetare eller expertvittnen.

Återkoppling: positiv eller negativ – är ett informellt utlåtande om något eller någon som delas som ett tips eller för information av en rättighetsbärare men utan att man vill lämna ett formellt klagomål. Återkoppling på hur verksamheten och våra processer fungerar ingår som en naturlig del av arbetet. Denna typ av information välkomnas men kräver inget formellt svar tillbaka.