Riktlinjer för hantering av klagomål[1]

1. Inledning

1.1 Bakgrund – kvalitet och ansvar

Svenska kyrkans internationella arbete utgår från grundläggande värderingar om alla människors lika värde och rättigheter samt visionen om ett värdigt liv för alla människor. Dessa värderingar ska genomsyra hela vår verksamhet, inklusive sättet på vilket vi utför arbetet. Svenska kyrkan är en aktör inom humanitärt bistånd, utvecklingsbistånd, påverkansarbete och kyrkorelationer. Svenska kyrkans internationella verksamhet har förbundit sig att ständigt förbättra kvaliteten i verksamheten och ansvarstagandet gentemot våra intressenter; våra partner, målgrupper, givare, frivilligt engagerade och allmänheten.

Svenska kyrkan har en skyldighet att ta fullt ansvar för sin egen personal och det sätt på vilket arbetet implementeras. Svenska kyrkan tar också ansvar för sina partnerrelationer och hur stödet till partners projekt används. Svenska kyrkan finns med som en viktig medlemskyrka i många sammanhang, och har även där ett ansvar för hur samarbetet fungerar och hur arbetet bedrivs. Som en del i en pågående process att förbättra vårt ansvarstagande avser Svenska kyrkan genom dessa riktlinjer att etablera ett system för att ta emot, utreda och svara på klagomål/missnöjesyttringar gällande maktmissbruk och brister inom ramen för vår internationella verksamhet. Svenska kyrkans intressenter har en rätt att både ge feedback och klaga till Svenska kyrkan om Svenska kyrkan inte lever upp till sina åtaganden. Därigenom kan vi få en bättre uppföljning på hur den internationella verksamheten fungerar och vad vi måste åtgärda, vilket förbättrar resultaten av vårt arbete samtidigt som det minskar risken för ineffektivitet, missbruk eller olagligt nyttjande av de resurser vi har att förvalta. En klagomålshanteringsmekanism hjälper oss alltså att lära av och förbättra vårt arbete samtidigt som det också blir ett konkret verktyg för att förebygga, avslöja och lösa problem. Utöver detta bidrar ett sådant system till ett större ägarskap hos våra intressenter, genom att man får möjlighet att påtala och reda ut upplevda brister och problem.

Dessa riktlinjer syftar till att klargöra internationella verksamhetens *system för att hantera klagomål* och definiera vilka som kan klaga, vad man kan klaga på, hur vi hanterar ärenden etc. Riktlinjerna kopplar till Svenska kyrkans *Anti-korruptionsriktlinjer* samt interna system för att hantera klagomål från vår egen personal gällande anställnings- och arbetsmiljöfrågor. Då Svenska kyrkan är medlem i ACT Alliance ligger riktlinjerna även i linje med *ACT Complaints Policy,* det vill säga ACT:s policy för klagomålshantering.

2. Riktlinjernas omfång och begränsningar

2.1 Riktlinjernas utgångspunkt, omfång och typer av klagomål

Riktlinjerna gäller för det arbete som bedrivs av Svenska kyrkan inom ramen för den internationella verksamheten på nationell nivå. Nedan används dock för enkelhets skull benämningen Svenska kyrkan.

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

- Återkoppling – positiv och negativ – är ett informellt utlåtande om något eller någon som delas som ett tips eller för information men utan att man vill lämna ett formellt klagomål. Återkoppling på hur

[1] Complaints Handling Mechanism/Complaints and Response Mechanism

verksamheten och våra processer fungerar ingår som en naturlig del av arbetet. 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 arbete eller som anser att Svenska kyrkan inte levt upp till något av sina åtaganden. Ett klagomål kräver ett svar tillbaka.

Svenska kyrkan verkar för ett transparent och ansvarsfullt förhållningssätt i alla sina relationer. Därför uppmuntrar vi i första hand våra anställda, partner, målgrupper och andra intressenter att hantera icke-känsliga spörsmål informellt där så är möjligt. Utgångspunkten är att ett missnöje eller problem bör hanteras så nära den aktuella aktiviteten som möjligt, i syfte att med informella diskussioner lösa problemet så snabbt och effektivt som möjligt. Ett formellt klagomål ska ses som en sista utväg när ett problem inte går att lösa på annat sätt.

Alla ärenden kan dock inte hanteras informellt med de närmast inblandade partnerna. Dessa riktlinjer omfattar därför klagomål som gäller *icke-känsliga ärenden om brister i genomförandet av verksamheten* eller *känsliga ärenden* gällande olika former av agerande som står i strid med Svenska kyrkans och ACT-alliansens uppförandekoder:

- Brister i verksamheten handlar om att vi inte lever upp till de åtaganden vi har gentemot våra partner, målgrupper, givare etc, det vill säga det som vi har åtagit oss genom våra avtal, principer, standards och rutiner.
- Känsliga ärenden handlar om att vi eller partner har brutit mot våra värderingar så som de definieras i Svenska kyrkans och ACT:s uppförandekoder, inklusive frågor som rör korruption, förskingring och sexuella trakasserier, utnyttjande och övergrepp.

2.2 Vem kan klaga?

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

1) Kvinnor, män, flickor och pojkar som deltar i eller får del av projekt som Svenska kyrkan utför själv eller tillsammans med partner[2].
2) Svenska kyrkans partnerorganisationer
3) Givare, frivilligt engagerade och andra som berörs av Svenska kyrkans internationella verksamhet[3]
4) Anställda och förtroendevalda inom Svenska kyrkan[4]

2.3 Vad kan man klaga på?

Svenska kyrkan hanterar klagomål gällande bristande efterlevnad av de åtaganden som definierats i *Svenska kyrkans åtagande gällande ansvar och kvalitet (Accountability Framework).* Det inkluderar bland annat följande områden inom *den internationella verksamheten*:

- Implementering av projekt som Svenska kyrkan utför själv eller tillsammans med partner, som inte lever upp till gällande standards, principer och åtaganden.[5]
- Upplevda brister i Svenska kyrkans 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 bristande efterlevnad av Svenska kyrkans och ACT:s uppförandekoder av Svenska kyrkans och/eller partners personal[7], inklusive anklagelser om sexuella trakasserier,

---

[2] 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.

[3] Övrig allmänhet kan liksom tidigare vända sig till Svenska kyrkans Informationsservice för att ställa frågor eller ge feedback.

[4] Detta inkluderar även från kyrkokansliet utsänd personal.

[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.

utnyttjande eller övergrepp, missbruk av medel eller bedrägeri, olika intressekonflikter eller annat oetiskt uppförande.

Anställda inom kyrkokansliet kan även lämna klagomål gällande diskriminering, kränkande särbehandling och arbetsmiljöproblem till personalavdelningen via sin närmaste chef, HR-strateg, skyddsombud, avdelningschef eller personalchef. Dessa ärenden hanteras då enligt gällande svensk lagstiftning.

2.4 Vad kan man inte klaga på?

Inom ramen för dessa riktlinjer hanterar Svenska kyrkan inte följande typer av klagomål:

- Anklagelser mot ett projekt som *inte* implementeras 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 position som Svenska kyrkan antagit inom ramen för policyarbetet i den internationella verksamheten.
- Klagomål från Svenska kyrkans anställda relaterade till anställningsvillkor. Sådana klagomål tas direkt med närmaste chef eller med personalavdelningen.

Om Svenska kyrkan bedömer att ett klagomål faller inom ramen för dessa riktlinjer, kommer avsändaren att informeras.

2.5 En säker och trygg hantering av klagomål

Det är Svenska kyrkans målsättning att tillhandahålla ett system för klagomål genom vilket våra intressenter kan uttrycka sin oro/angelägenhet[8] utan rädsla för vedergällning eller orättvist bemötande. Svenska kyrkan kommer så långt det är möjligt att göra sitt yttersta för att klagomål ska hanteras konfidentiellt och utan risk för påverkan på anställning eller någon form av vedergällning och/eller trakasserier för att man lyft ett genuint problem. Om detta ändå sker kommer Svenska kyrkan att hantera även detta inom ramen för gällande förfaranden.

Konfidentialitet[9]är viktigt för att nå ett tillfredsställande resultat, då det skyddar den som klagar, den anklagade och andra vittnen. Fakta och karaktär på ärendet, de inblandades identitet samt utredningsdokumentationen hålls därför konfidentiellt och delas endast där så är nödvändigt (”on a need-to-know-basis”) *i syfte* att genomföra nödvändiga utredningar. Avsteg från denna princip sker endast då det krävs enligt lag, om ledningen anser att det ligger i organisationens och parternas bästa intresse eller om det behövs för att få specialisthjälp i känsliga fall. Anställda som av olika skäl är inblandade i eller får ta del av ett klagomål har tystnadsplikt. Avsteg från denna princip kan leda till disciplinära åtgärder.

2.6 Illvilliga klagomål

Ett illvilligt klagomål är en anklagelse som *medvetet* görs på falska grunder, i syfte att orsaka någon annan skada och främja ett eget mål eller en egen agenda. Om en pågående utredning finner att ett klagomål medvetet gjorts på falska grunder ska utredningen genast stoppas och den anklagade frias från alla misstankar. Om ett illvilligt klagomål görs av en anställd på Svenska kyrkan kommer disciplinära åtgärder att vidtas. Detta ska dock skiljas från fall där klagomålet gjordes med goda avsikter men där det i efterhand inte visat sig ha någon grund.

---

[7] Detta gäller även förtroendevalda eller andra som representerar verksamheten under begränsad tid, t.ex. på fältbesök/studieresor.

[8] S.k. visselblåsning

[9] Svenska kyrkan har att förhålla sig till regler om offentlighet i kyrkoordningen, den s.k. inomkyrkliga offentlighetsprincipen. Dock är denna inte ett hinder för att hantera känsliga ärenden konfidentiellt, då det handlar om skydd för den enskilde.

3. Hur gör man för att klaga?

3.1 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 avslutat projektavtal. I *känsliga ärenden* finns dock ingen bortre tidsgräns, där är utgångspunkten att Svenska kyrkan har ett ansvar att utreda alla känsliga ärenden så långt det är möjligt[10].

3.2 Hur?

Ett klagomål kan lämnas via e-post, brev, telefon eller genom personligt möte[11]. Bilaga 1 (länk på webben) utgör ett formulär som kan fyllas i för att lämna ett klagomål. Ärendet lämnas helst:

Per e-post till complaints.internationalwork@svenskakyrkan.se alt complaints.internationalwork@churchofsweden.org [12]

Per brev till Complaints Focal Point, Internationella avdelningen, Svenska kyrkan, Kyrkokansliet, 75170 Uppsala, Sweden

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 eller problem kan även inkomma i personliga möten med handläggare från Svenska kyrkan, eller utsänd personal. Denna person kan då hjälpa till att lämna in ett formellt klagomål. Om den som vill klaga behöver assistans att lämna in ett klagomål kan en anställd inom Svenska kyrkans internationella verksamhet bistå med detta.

Klagomål lämnas företrädelsevis på svenska eller engelska för att begränsa antalet person som får kännedom om ärendet (pga översättning). Svenska kyrkan kan även ta emot klagomål på spanska.

Då Svenska kyrkan också är medlemmar i ACT-alliansen[13] och HAP International[14], kan klagomål på Svenska kyrkans arbete också skickas till dessa organisationer.

3.3 Vilken information behövs?

Den som vill lämna ett klagomål bör lämna namn och 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.

4. Procedur för hantering av klagomål

4.1 Ansvarig person och kommitté för hantering av klagomål

Svenska kyrkans *CRM-ansvarige person* (på engelska *Focal Point*) tar emot och ser till att ett ärende följs upp i enlighet med Svenska kyrkans CRM-riktlinjer och instruktioner (på engelska *guidelines*). Den CRM-ansvarige bereder och föredrar ärendet i *CRM-kommittén*. Personen ansvarar även för att ärenden och lärdomar dokumenteras. Kommittén består av chefen för den internationella verksamheten samt en till två personer till.

---

[10] Vad som är möjligt och rimligt att utreda avgörs av CRM-kommittén.
[11] Revideras/justeras efter vidare konsultationer med målgrupper/intressenter under första året.
[12] Om klagomålet gäller den CRM-ansvarige lämnas det direkt till chefen för den internationella verksamheten. Om ett klagomål gäller chefen för den internationella verksamheten kan det lämnas till generalsekreteraren för Svenska kyrkan.
[13] Email: complaintsbox@actalliance.org
[14] Email: complaints@hapinternational.org

CRM-kommittén bedömer ärendets art och beslutar om den fortsatta processen. Kommittén kan delegera hanteringen av ett icke-känsligt ärende till den handläggare eller enhetschef som är ansvarig för det aktuella projektet, partnern eller frågan[15]. Kommittén ansvarar alltid för hanteringen av ett känsligt ärende. I vissa fall av klagomål gällande brister i verksamheten samt i känsliga klagomål, utser kommittén ett en utredningsansvarig som ser till att ärendet utreds i enlighet med gällande riktlinjer.

4.2 Procedur för att hantera klagomål

Egen och partners personal uppmuntras att lyfta *icke-känsliga* ärenden om brister i verksamheten informellt i så stor utsträckning som möjligt. Klagomål på brister i verksamheten bör hanteras med berörd personal så nära den aktuella aktiviteten som möjligt. Missnöje med implementeringen av verksamheten bör i första hand lösas på operationell nivå tillsammans med närmaste chef. Ett icke-känsligt ärende om brister i verksamheten kommer därför i första hand att vidarebefordras till berörd handläggare på Svenska kyrkan, alternativt dennes närmaste chef om klagomålet gäller handläggarens arbete. Handläggaren/chefen ansvarar tillsammans med den CRM-ansvarige då för att ärendet hanteras, följs upp och dokumenteras.

Kommittén ska alltid informeras om *känsliga* klagomål och sådana klagomål skall alltid utredas. När ett sådant ärende mottagits utser kommittén en utredningsansvarig (oftast ansvarig för CRM) och ett utredningsteam med relevant professionell och teknisk kunskap att genomföra utredningen.

Misstanke om korruption och bedrägeri hanteras enligt gällande rutiner under ledning av enhetschefen för internationell ekonomi som då blir utredningsansvarig.

Ett undantag från beslut om hantering av ärenden i kommittén är klagomål gällande anställda i den internationella verksamheten, som går direkt från ansvarig för CRM till ansvarig person på personalavdelningen som i sin tur hanterar utredningen i enlighet med arbetsgivarens skyldigheter.

Kommittén fattar sedan beslut om utfallet av utredningen baserat på vad utredningen kommit fram till. Alla ärenden hanteras konfidentiellt och personer informeras endast där så är nödvändigt (”on a need-to-know- basis”). All information om ärendet sparas/arkiveras på ett låst eller oåtkomligt ställe.

Klagomål angående en partnerorganisations arbete kommer i första hand att vidarebefordras till partnerorganisationens ansvarige för klagomål, om organisationen har ett etablerat klagomålshanteringssystem[16]. Svenska kyrkans handläggare eller ansvarig för CRM följer då upp hur ärendet hanteras och att den som klagar får feedback på hur ärendet löses[17].

4.2.1 Bekräftelse på mottaget klagomål

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

- När och hur klagomålet mottogs
- Hur Svenska kyrkan 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 man har frågor eller ytterligare information.

4.2.2 Beslut om behov av utredning

Som nämnts ovan behöver inte varje klagomål om brister i implementering av verksamheten hanteras genom en formell utredning. De flesta icke-känsliga klagomål kan lösas genom

[15] I mycket enkla/tydliga fall kan detta beslut även fattas direkt av ansvarig för CRM som vidarebefordrar ärendet till handläggaren, och sedan informerar kommittén i efterhand.
[16] Personuppgiftslagen (PUL) förhindrar i vissa fall överföring av personuppgifter till tredje land.
[17] Se även 4.3, sista stycket

kommunikation mellan den klagande och den som mottagit klagomålet. Kommittén beslutar om klagomålet behöver utredas. Faktorer som då tas med i bedömningen är om klagomålet utgör ett ”klagomål” så som det definieras inom dessa riktlinjer, om det handlar om ett avsteg från våra åtaganden och procedurer, om det finns tillräckligt med information för att genomföra en utredning samt om det inte kan lösas på något annat sätt. En riskanalys för de inblandade ska också göras. Kommittén beslutar också på vilken nivå ärendet ska utredas och om ett utredningsteam behöver tillsättas.

Ett klagomål om att en anställd på Svenska kyrkan brutit mot våra uppförandekoder, inklusive sexuella trakasserier/övergrepp, ska alltid utredas. Anklagelser om utnyttjande eller övergrepp, inklusive av sexuell natur, ska ges företräde och hanteras skyndsamt. Detta hanteras av Svenska kyrkans personalavdelning i enlighet med en särskild ordning (utifrån svensk arbetsrätts- och straffrättslagstiftning) och kan bli föremål för arbetsrättsliga åtgärder eller polisutredning[18].

4.2.3 Utredningsprocessen

Utredningen genomförs i enlighet med Svenska kyrkans instruktioner för utredning av klagomål[19]. Det är Svenska kyrkans avsikt att hantera klagomål på ett rättvist, lämpligt och skyndsamt sätt. Alla utredningar bör ske så snart som möjligt, men tidsram för utredning och inlämnande av utredningsrapport bestäms utifrån ärendets art. Den klagande bör få information om hur lång tid utredningen väntas ta.

4.2.4 Resultat av utredningen

Svenska kyrkan ska kommunicera resultatet av utredningen till den klagande inom en rimlig tid efter att klagomålet har mottagits. I vissa komplexa fall kan utredningen ta lång tid. Personen informeras i sådana fall om att utredningsresultatet dröjer. Den klagande får inte ta del av detaljer i utredningen, men ska informeras om huruvida klagomålet har kunnat styrkas eller inte.

4.2.5 Överklagan

Hanteringen av allvarliga känsliga ärenden följer en särskild ordning (utifrån svensk arbetsrätts- och straffrättslagstiftning) och kan bli föremål för arbetsrättsliga åtgärder eller polisutredning. 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.

4.3 Hänvisning till tredje part

I fall där klagomålet innehåller frågor som Svenska kyrkan inte kan hantera, kommer den klagande att erbjudas kontakt med en behörig tredje part enligt gällande rutiner. Kommittén fattar beslut om detta.

I stora komplicerade fall har Svenska kyrkan som medlem i HAP International möjlighet att söka stöd eller assistans för att genomföra utredningar. I fall där klagomålet rör en ACT-appell eller ärendet på annat sätt relaterar till ACT:s medlemsregler kommer Svenska kyrkan att rådgöra med ACT om hur ärendet ska hanteras, alternativt vidarebefordra till ACT:s Complaints and Response Mechanism för vidare utredning.

Om ett ärende inte ska hanteras av Svenska kyrkan utan behöver vidarebefordras till en partner eller ett stift/församling, ska den som klagar underrättas och tillfrågas om detta. Personen kan i vissa fall föredra att själv ta den kontakten.

4.4 Stöd till den som klagar eller vittnar

[18] Svenska kyrkan har en gällande ordning för vigningstjänster under Domkapitlet
[19] Se *ACT Complaints Handling and Investigation Guidelines*, Section II.

Syftet med att hantera ärenden konfidentiellt är att skydda den som klagar eller vittnar i ett ärende, men även den som anklagats så länge problemet utreds. Det är Svenska kyrkans målsättning att ingen ska drabbas av vedergällning eller orättvis behandling för att man adresserat ett genuint problem. Om detta ändå skulle uppstå, har Svenska kyrkan en skyldighet att stödja den som klagar/vittnar och att utreda även eventuella negativa konsekvenser som klagomålet fått för dessa personer. Svenska kyrkan ska då också 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.

5. Påföljder

Om en utredning visar på brott mot någon form av avtal eller uppförandekod kan Svenska kyrkan överväga disciplinära påföljder. Disciplinära påföljder kan komma ifråga för både anställda och organisationer, beroende på problemets karaktär, resultat av utredningen samt föreslagna åtgärder. Om en partnerorganisation brustit i ett åtagande kan påföljder utgå i enlighet med gällande avtal. Påföljder för Svenska kyrkans egen personal kan utgå enligt gällande arbetsrättsliga regler. Om det visar sig att personal hos en partner brutit mot någon uppförandekod, kommer Svenska kyrkan att föra *dialog* med partnerorganisationen och följa upp hur organisationen hanterar detta.

6. Uppföljning och lärande

Varje ärende utreds, hanteras och dokumenteras enligt riktlinjer. Svenska kyrkans ansvarige för CRM ansvarar för att så sker. I syfte att dra lärdomar och förbättra vårt arbete kommer klagomålen att dokumenteras och sammanställas i en årlig rapport. Rapporten kommer att innehålla en sammanställning av antal och typ av klagomål, samt i förekommande fall information om hur ärendet hanterades och vilka lärdomar som dragits. 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 att åtgärda eventuella strukturella brister som påvisats. Rapporten och handlingsplanen kommer att delas med medarbetarna inom den internationella verksamheten samt med samarbetspartner för återkoppling. Svenska kyrkan ska också dokumentera goda exempel från partners sätt att hantera klagomål, i syfte att förbättra de egna rutinerna samt att sprida vidare till andra partner.

7. Intern handlingsplan

Dessa riktlinjer är antagna av den internationella nämnden den 9 februari 2012. Dessa ska gälla på försök under de två första åren och kommer att revideras vid behov efter beslut i verksamhetsledningen. Det innebär bland annat att våra intressenter ska få ytterligare möjlighet att komma med synpunkter på utformningen av systemet, t.ex. hur vi tar emot klagomål. Lärdomar kring arbetet med klagomålshanteringsmekanismen dokumenteras löpande av ansvarig för CRM och kommittén.

Möjligheten att klaga enligt denna mekanism kommer att skrivas in i avtal med partner med start 2012 (implementeras successivt under fem år). Nuvarande avtal med Lutherska världsförbundet (LVF) går ut i december 2012 och avtalen med Kyrkornas världsråd (KV) går ut i december 2013. Under 2012 kommer information ges till KV och LVF om möjligheten att klaga enligt denna mekanism, samt samtal inledas om hur vi implementerar denna typ av mekanism inom det multilaterala sammanhanget.

Svenska kyrkan kommer att arbeta med partner både för att informera om vår klagomålshantering samt uppmuntra partner som inte redan har en klagomålshanteringsmekanism att inrätta en sådan. Svenska kyrkan avser att inom fem år ha implementerat detta arbete med alla partner.

En funktion som ansvarig för CRM inrättas i samband med lanseringen av klagomålshanteringsmekanismen, liksom utnämnande och utbildning av personer som ska kompetens att genomföra utredningar. Arbetet med klagomålshantering och uppföljning kommer att ha en årlig budget.

7.1 Arbeta med partner

Det är Svenska kyrkans uppfattning att problem bör lösas så nära den aktuella aktiviteten som möjligt. Därför kommer Svenska kyrkan att arbeta med partner för att uppmuntra till etableringen av system för hantering av klagomål hos partner själva. Det kan handla om att ge stöd och input för hur man sätter upp ett sådant system, samt att sprida goda erfarenheter (på engelska *best practises*) mellan olika projekt och partner. När det gäller arbete med partner inom ramen för ACT-appeller kommer Svenska kyrkan i första hand att uppmuntra partner att etablera gemensamma klagomålsmekanismer lokalt, alternativt använda sig av ACT:s klagomålshantering (ACT's Complaints and Response Mechanism).

Oavsett om partner har egna klagomålsmekanismer eller inte, så ska Svenska kyrkan dessutom informera partner om våra riktlinjer och möjligheten/rättigheten att klaga till Svenska kyrkan, samt föra dialog med partner om skyldigheter/ansvar i relation till målgrupp/rättighetsbärare. Svenska kyrkan ska också informera om att alla intressenter, inklusive målgruppen/rättighetsbärarna, har möjlighet att klaga direkt till Svenska kyrkan. Svenska kyrkan ska komma överens med partner om process och rutiner för hur klagomål ska hanteras inom partnerskapet. Mål ska sättas[20] för hur Svenska kyrkan ska arbeta strategiskt med att stödja partner att implementera egna klagomålshanteringssystem.

[20] Se separat dokument: Svenska kyrkans åtagande gällande ansvar och kvalitet 2012-2013, (på engelska *Accountability Framework* (AF)),