

Övergripande beskrivning för hantering av frågor, synpunkter och klagomål.

Det här dokumentet är en generell beskrivning och det kan finnas skillnader i ärendehantering hos de olika stiftet.

Frågor, synpunkter och klagomål ska i första hand riktas till berört stift. Hanteringen skiljer sig något mellan frågor och synpunkter/klagomål.

Frågor hanteras på något av följande sätt:

1. Den som mottager frågan svarar själv på frågan inom rimlig* tid.
2. Den som mottager frågan hänvisar vidare till en person som är mer lämplig att besvara frågan.
3. Den som mottager frågan bekräftar att frågan har tagits emot och ber att få återkomma med svaret.

Synpunkter och klagomål tas in i stiftets avvikelshanteringssystem och hanteras genom att

1. Bekräfta att synpunkten är mottagen
2. Ta in synpunkten i avvikelshanteringssystemet
3. Hantera enligt rutin för avvikelser
4. Återkoppla utförd eller planerad åtgärd till den som lämnade synpunkten

*Med rimlig tid avses oftast samma eller nästkommande dag, men vid till exempel (kortare) frånvaro eller semester kan det ta längre tid. Om den som ska svara på frågan vet med sig att det av någon anledning inte går att svara inom rimlig tid hanteras frågan enligt alternativ 3 (bekräfta att frågan tagits emot och be att få återkomma).