

SMR:s riktlinjer för klagomålshantering och visselblåsning

Antagen av styrelsen 2016-12-08

1. Introduktion

Svenska missionsrådet arbetar för hög kvalitet i de utvecklingsinsatser och humanitära insatser vi stöder vilket inkluderar ansvarstagande gentemot våra intressenter. Vi har därför utarbetat ett system för att framföra formella klagomål på ett enkelt och säkert sätt. Dessa riktlinjer syftar till att beskriva systemet för klagomålshantering.

SMR ser alla klagomål som viktiga och som en del i vårt lärande och vår utveckling som organisation, och för att undvika framtida misstag.

Riktlinjerna för klagomålshantering är underordnade Svenska missionsrådets antikorrupsionspolicy som säger att den som har en misstanke om eller upptäckt korrupsion (gällande medel från SMR) alltid skall informera SMR.

SMR:s system för klagomålshantering utgör en del av systemet för att rapportera korrupsionsmisstankar, och kan också fungera som ett visselblåsarsystem där anställda inom SMR, medlemsorganisationer och samarbetsorganisationer under vissa förutsättningar kan slå larm om oegentligheter och missförhållanden direkt till SMR eller SMR:s styrelse, se sid 6 nedan.

2. När kan klagomål framföras till SMR?

Formella klagomål kan framföras om SMR inte lever upp till de åtaganden som vi som organisation har påtagit oss. Enskilda klagomål ska alltså handla om att vi har brustit i att uppfylla dessa åtaganden. Om klagomålet inte handlar om något av nedan beskrivna åtaganden räknar vi det som en allmän synpunkt eller ett förslag och det kommer inte att hanteras som ett formellt klagomål.

SMR har följande formella åtaganden:

- Att SMR:s personal, förtroendevalda under uppdrag för SMR och konsulter under uppdrag för SMR lever upp till SMR:s uppförandekod.
- Att följa ingångna samarbetsavtal och projektavtal med medlemsorganisationer.
- Att följa ramavtal med Sida och avtal med andra finansiärer.

3. Vem kan framföra klagomål?

Medlemsorganisationer (MO) och finansiärer

SMR:s klagomålshanteringsystem vänder sig först och främst till våra medlemsorganisationer samt till SMR:s finansiärer som kan framföra klagomål om SMR och dess medarbetare inte lever upp till sina formella åtaganden beskrivna ovan, d.v.s. att följa uppförandekoden och följa avtal.

Implementerande samarbetsorganisationer (SO)

Det är också möjligt för implementerande samarbetsorganisationer att framföra klagomål om SMR:s personal, förtroendevalda under uppdrag för SMR eller konsulter under uppdrag för SMR inte lever upp till organisationens uppförandekod.

4. Så här kan klagomål framföras till SMR

Klagomål kan framföras på följande sätt:

- Använda SMR:s formulär för klagomålshantering som finns på hemsidan www.missioncouncil.se
Vi rekommenderar detta sätt att framföra klagomål för att vi ska få in de uppgifter som är krävs för utredning och för att vi både ska kunna ge ett korrekt svar och genomföra eventuella förändringar inom organisationen. Om klagomålet är konfidentiellt ska detta anges i formuläret.
- Skicka e-mejl till complaint@missioncouncil.se

5. Hantering av klagomål

SMR har utarbetade rutiner för hantering av klagomål och korruptionsmisstankar, och för hur organisationen agerar disciplinärt. Detta finns beskrivet i dokumentet *SMR:s handlingsplan för antikorrupsionsarbete - förebyggande arbete och hantering av avvikelser och klagomål samt korruptionsmisstankar*. Rutiner för disciplinära åtgärder mot SMR:s egen personal finns beskrivna i organisationens uppförandekod.

6. Vem ansvarar för hantering av klagomål?

SMR:s ansvarige för antikorrupcion tar emot och registrerar ärendet, och bekräftar därefter i ett kort meddelande att klagomålet tagits emot. Ärendet skickas sedan vidare till SMR:s ledningsgrupp som hanterar klagomål enligt följande ansvarsfördelning:

- Personalstrategen hanterar klagomål som gäller hur SMR:s personal uppför sig och agerar. Det innebär huvudansvar för att utreda händelsen, föreslå ett svar till den klagande samt föreslå hur organisationens arbete bör utvecklas för att undvika framtida klagomål av denna typ.
- Ansvarig för utvecklingsarbetet hanterar klagomål som gäller avtalsefterlevnad. Det innebär ansvar för att utreda ärendet, föreslå ett svar till den klagande samt föreslå hur organisationens arbete bör utvecklas för att undvika framtida klagomål av denna typ.
- SMR:s ansvarige för antikorrupcion hanterar klagomål som gäller korrupsionsmisstankar riktade mot en medlemsorganisation eller samarbetsorganisation. Det innebär ansvar för dialog med medlemsorganisationen om hur ärendet skall hanteras och utredas samt föreslå svar till den klagande.
- SMR:s presidium hanterar klagomål och information om korrupsionsmisstankar eller maktmissbruk riktade mot SMR:s ledning. Det är organisationens ordförande som har huvudansvaret för utredning och åtgärder.

Den som framfört ett formellt klagomål ska få svar på sitt klagomål inom fyra veckor.

7. Policy för sekretess och icke-vedergällning

SMR ska skilja på konfidentiella och icke-konfidentiella klagomål mot SMR men hantera samtliga klagomål med försiktighet. Vår policy när det gäller sekretess och icke-vedergällning är att de som framför klagomål ska inte riskera någon form av vedergällning eller några andra negativa konsekvenser.

Konfidentiella klagomål

I samtliga följande fall kommer SMR att behandla klagomålen och framförda misstankar om korrupcion och maktmissbruk konfidentiellt. Detta gäller oavsett om personen har begärt sekretess eller inte:

- Klagomål som gäller anklagelser om korrupcion
- Klagomål som gäller anklagelser om sexuella övergrepp
- Klagomål som gäller allvarlig misskötsel
- Klagomål där en utredning skulle kunna leda till disciplinära åtgärder eller få straffrättsliga konsekvenser

Alla ansträngningar ska i dessa fall göras för att hålla identiteten hos de som framför klagomålen konfidentiell. Det kan dock finnas omständigheter som på grund av typen av ärende och utredning gör det nödvändigt att lämna ut en

identitet, till exempel vid rättsliga utredningar eller förfaranden. Om SMR anser att sådana omständigheter föreligger, ska den klagande informeras. Om det är nödvändigt för den som framfört klagomålet att delta i en undersökning eller en rättsprocess ska det faktum att personen gjorde det ursprungliga avslöjandet, så långt det är praktiskt möjligt, hållas konfidentiell och alla rimliga åtgärder ska vidtas för att skydda personen mot eventuella repressalier eller skada till följd av att ha gjort ett avslöjande.

För att inte äventyra en eventuell utredning av påstådda oegentligheter, ska den klagande också hålla det faktum att hon eller han har tagit upp ett problem, vilken typ av problem och identiteten på de inblandade, konfidentiellt. Konfidentiella ärenden hanteras av en så begränsad krets så möjligt inom SMR:s ledningsgrupp. Organisationens generalsekreterare och personalansvariga hanterar ärenden som gäller sexuella övergrepp.

Icke-konfidentiella klagomål

Icke-konfidentiella klagomål är vanligen klagomål som SMR kategoriserar som icke känsliga, i huvudsak klagomål som gäller bristande avtalsefterlevnad. Vi hanterar dock alla ärenden med stor försiktighet och den som framför klagomålet kan alltid begära att ärendet ska hanteras konfidentiellt. Ledningsgruppen kan också besluta att klagomålet ska behandlas konfidentiellt. SMR betraktar alla klagomål som att det är information som har skickats till organisationen i förtroende.

8. SMR:s visseblåsarsystem

En person som slår larm om missförhållanden inom den egna organisationen kallas visseblåsare. Här syftas på förhållanden som är bristfälliga, oegentliga eller förkastliga såsom korruption eller andra typer av brott och där organisationens ledning inte tar dessa på allvar och bearbetar dem.

Personal inom SMR

Personal inom SMR kan framföra klagomål direkt till organisationens ordförande i händelse av att organisationens ledning inte tar klagomål eller larm om missförhållanden på allvar. Detta kategoriserar vi som visseblåsning.

Om inte heller SMR:s ledning tar visseblåsaren på allvar och agerar kan personal inom SMR rapportera direkt till Sida.

Personal inom medlemsorganisationer (MO).

Om en anställd inom en medlemsorganisation har misstankar om missförhållanden inom sin egen organisation ska detta i första hand rapporteras till ledningen inom medlemsorganisationen, enligt organisationens egna system för hantering av misstankar om korruption och klagomål eller visseblåsning. Om

misstankarna gäller hantering av medel från SMR och medlemsorganisationen inte tar misstankarna på allvar och agerar, kan detta rapporteras till SMR, vilket vi kategoriserar som visselblåsning. Missförhållanden som gäller egen personal ligger under medlemsorganisations juridiska ansvar, men SMR kan välja att agera utifrån ett etiskt ansvar.

Personal inom samarbetsorganisationer (SO)

Om en anställd inom en samarbetsorganisation har misstankar om missförhållanden inom sin egen organisation ska detta i första hand rapporteras till ledningen inom samarbetsorganisationen, enligt organisationens egna system för hantering av misstankar om korruption och klagomål eller visselblåsning. Om misstankarna gäller hantering av medel från SMR och samarbetsorganisationen inte tar misstankarna på allvar och agerar skall misstankarna istället rapporteras till den finansierande medlemsorganisationen i Sverige. Om inte heller medlemsorganisationen tar korruptionsmisstankarna på allvar och agerar, skall detta rapporteras till SMR, vilket vi kategoriserar som visselblåsning. Missförhållanden som gäller egen personal ligger under samarbetsorganisationens juridiska ansvar, men SMR kan välja att agera tillsammans med svensk medlemsorganisation, utifrån etiskt ansvar.

9. Så här kan larm om missförhållanden, visselblåsning framföras

Visselblåsning kan framföras på följande sätt:

- Använda SMR:s formulär för klagomålshantering som finns på hemsidan www.missioncouncil.se
Vi rekommenderar detta sätt för att vi ska få in de uppgifter som är krävs för utredning och för att vi både ska kunna ge ett korrekt svar och genomföra eventuella förändringar inom organisationen.
- Skicka e-post till complaint@missioncouncil.se
- Om en anställd inom SMR skall framföra misstankar om korruption eller maktmissbruk inom den egna organisationen skall detta framföras till SMR:s ordförande på e-postadressen mattias.ingesson@erikshjälpen.se
- I händelse av att SMR:s ledning inte tar framförda misstankar på allvar och agerar kan en anställd inom SMR skall detta rapporteras till Sida på e-postadressen investigation@sida.se

Visselblåsning betraktas alltid som konfidentiell och hanteras såsom beskrivet under rubriken 7. Policy för sekretess och icke-vedergällning.

Hantering av larm om missförhållanden hanteras på likande sätt som hantering av klagomål vilket beskrivs i avsnitt 5. Hantering av klagomål och korruptionsmisstankar. Ansvariga att agera och hantera larm om missförhållanden följer samma struktur som avsnitt 6. Vem ansvarar för hantering av klagomål?

10. Uppdatering av dessa riktlinjer

SMR arbetar för att kontinuerligt utveckla systemet med att framföra klagomål till SMR och att rapportera missförhållanden genom visselblåsning. Detta gäller utveckling av hela systemet ända ut till rättighetsbärarna. Dessa riktlinjer kommer att uppdateras baserat på det kontinuerliga utvecklingsarbetet.

SMR välkomnar synpunkter från medlemsorganisationer, samarbetsorganisationer och andra intressenter på vårt system för hantering av klagomål och visselblåsning, och hur det kan utvecklas.

Kontakta <mailto:susan.kronberg@missioncouncil.se> eller ring 08-453 68 82.