

---

## **Policy för synpunkter och oegentligheter**

*Se även:*

*Riktlinjer – Jäv och nära relationer*

*Riktlinjer – Synpunkter*

*Riktlinjer – Visselblåsning*

**ETT MÄNSKLIGARE SAMHÄLLE – FÖR ALLA**

## Innehåll

Inledning .....	3
Syfte.....	3
Mål .....	3
Principer för hantering .....	3
Uppföljning av synpunkter och anmälan om oegentligheter .....	4
Ansvar.....	4
Styrelsen.....	4
Kvalitetschef .....	4
Ledningsgrupp.....	4
Enhetschef.....	4
Medarbetare .....	4

## Inledning

Stockholms Stadsmissions inre kultur ska präglas av öppenhet, gemensamt ansvar och en vilja att lära. Synpunkter är en viktig del av det systematiska kvalitetsarbetet och bidrar till utveckling och förbättring.

## Syfte

Syftet med policy för synpunkter och oegentligheter är att säkerställa en struktur där idéer och klagomål tas tillvara på ett tryggt och säkert sätt. Det ska vara möjligt att lämna såväl positiv återkoppling som kritik eller misstankar om allvarliga missförhållanden.

## Mål

Positiva synpunkter ska förstärka det som fungerar väl och inspirera till vidare utveckling. Negativa synpunkter (klagomål) ska identifiera brister och förebygga problem.

Det ska finnas möjlighet att anonymt, om så önskas, kunna anmäla oegentligheter och en så kallad "Visselblåsarfunktion" ska finnas lätt tillgänglig på Stockholms Stadsmissions externa websida. Visselblåsarfunktionens syfte är att vara en neutral, öppen och säker kanal för den som misstänker missförhållanden inom Stockholms Stadsmission. Visselblåsarrfunktionen sköts av extern part. Anmälningar om oegentligheter ska skydda verksamheten, deltagare och medarbetare från allvarliga risker och missförhållanden.

Visselblåsarfunktionen är avsedd för allvarliga oegentligheter som t.ex.:

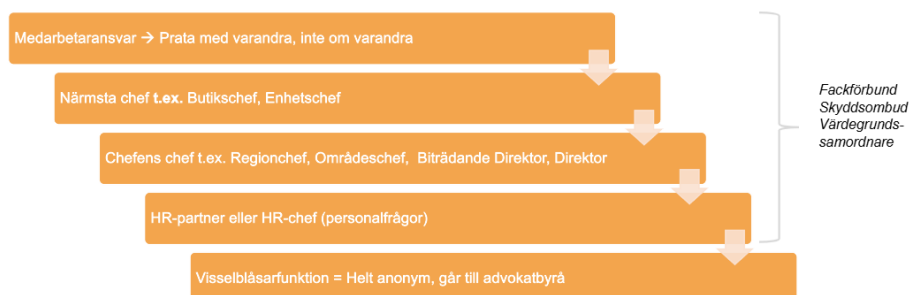
- Olagliga aktiviteter
- Finansiella bedrägerier (oriktig bokföring, förskingring, bedrägeri)
- Mutor eller korruption
- Jäv
- Allvarlig påverkan på enskildas liv eller hälsa
- Allvarlig påverkan på Stadsmissionens vitala intressen

## Principer för hantering

- Synpunkter, klagomål och anmälningar om oegentligheter ska tas på allvar, dokumenteras och hanteras skyndsamt.
- Alla ärenden ska hanteras med respekt, integritet och opartiskhet.
- Den som lämnar en synpunkt eller anmälan av oegentligheter ska inte riskera negativa konsekvenser.
- Stockholms Stadsmission har en tydlig eskaleringstrappa.

**STOCKHOLMS  
STADSMISSION**

## Eskaleringstrappa



Detaljerad rutin för registrering/anmälan av synpunkter/oegentligheter och hantering av dessa finns i *Riktlinjer – Synpunkter*, *Riktlinjer – Jäv och nära relationer* samt *Riktlinjer – Visselblåsning*.

### Uppföljning av synpunkter och anmälan om oegentligheter

Alla inkomna synpunkter, klagomål och anmälningar om oegentligheter ska följas upp och analyseras som en del av det systematiska kvalitetsarbetet. Uppföljningen ska bidra till lärande, förbättring och förebyggande åtgärder.

### Ansvar

#### Styrelsen

- Har det yttersta ansvaret för att det finns en fungerande visselblåsarfunktion och att rapporter om oegentligheter hanteras enligt lag och interna riktlinjer.
- Följer upp rapportering och övergripande trender kopplade till synpunkter och oegentligheter.

#### Kvalitetschef

- Ansvarar för att det finns uppdaterade riktlinjer för hantering av synpunkter, klagomål och anmälningar om oegentligheter.
- Årligen rapportera återkommande till ledningsgruppen och styrelsen om trender, förbättringsområden och åtgärder.

#### Ledningsgrupp

- Ansvarar för att policy och riktlinje är kända i hela organisationen.
- Säkerställer att rapporter om synpunkter och oegentligheter används för lärande och förbättring i det systematiska kvalitetsarbetet.

#### Enhetschef

- Ansvarar för att synpunkter och klagomål som rör den egna verksamheten hanteras på ett skyndsamt, transparent och respektfullt sätt.
- Ska skapa förutsättningar för medarbetare, deltagare och andra intressenter att lämna synpunkter.
- Följer upp ärenden och vidtar förbättringsåtgärder vid behov.

#### Medarbetare

- Har ansvar att bidra till en inre kultur präglad av öppenhet, gemensamt ansvar och vilja att lära
- Ska känna till hur man lämnar en synpunkt eller anmälan om oegentlighet och kunna hänvisa vidare vid behov.