



<b>Dokumentnamn</b> Riktlinjer för hantering av klagomål		<b>Dokumenttyp</b> Riktlinjer	<b>Omfattar</b> Friluftetsfrämjandet riksorganisation
<b>Dokumentägare</b> Ordförande	<b>Dokumentansvarig</b> Generalsekreterare	<b>Publicering</b> Publikt på ff.se	
<b>Beslutad</b> 2022-02-17	<b>Bör revideras senast</b> 2024-09-30	<b>Beslutsinstans</b> Riks Styrelse	<b>Revidering/version</b> 2022-01-25

## 1. Riktlinjer för hantering av klagomål

Friluftetsfrämjandet har följande riktlinjer för hantering av klagomål:

- Klagomål som inkommer skriftligt till Friluftetsfrämjandet ska besvaras snarast och senast inom 3 veckor
- Inkomna klagomål ska i första hand handläggas av kanslipersonal som inte själva varit involverade i "ärendet"
- Inkomna klagomål arkiveras digitalt eller fysiskt.
- Generalsekreteraren ska alltid informeras om väsentliga inkomna klagomål och avgör huruvida styrelsen ska informeras

Personer som ringer in till Friluftetsfrämjandet och har synpunkter eller klagomål ombeds att skriftligen (även mail) framföra sina synpunkter. Detta för att säkerställa att klagomål besvaras på ett korrekt sätt.