Sveriges Ingenjörer

Riktlinjer för hantering av reklamationer

Fastställd av förbundsstyrelsen 2011-02-10/12
Gäller från och med 2011-02-13

Bakgrund

Denna PM avser förhandlings- och juristverksamheterna på Sveriges Ingenjörer och är tänkt att fungera som en instruktion för hur personalen på förbundskansliet ska agera när medlemmarna vänder sig hit med olika former av ”klagomål” på hur de blivit behandlade av förbundet. Reklamationer är en sammanfattande beskrivning som avser att täcka alla kategorier av klagomål där förbundet bör ha en strukturerad hantering.

En väl fungerande hantering av reklamationer ger medlemmarna möjlighet att få sina intressen tillgodosedda. Detta är betydelsefullt för att upprätthålla deras förtroende för förbundet och kansliets verksamhet. En god hantering av reklamationer ger också kansliet möjlighet att fånga upp problem, åtgärda dessa samt att vidta förebyggande åtgärder.

Definition av reklamation

Med reklamation avses att en medlem till förbundet framför konkret missnöje med förbundets beslut, bedömning eller hantering av sitt enskilda ärende som leder till en rättsförlust eller skada för medlemmen. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses i detta sammanhang inte som reklamationer. Styrelsen har delegerat ansvaret för hanteringen av denna typ av ärenden till kansliet, varför förbundsdirektören föreslås vara den ytterst ansvarig att, efter samråd med chefsjuristen, fatta beslut i ett reklamationsärende.

Handläggningsrutiner

Reklamationer ska behandlas effektivt och på ett allsidigt sätt.

Reklamationer bör besvaras snarast. Därvid bör kansliet särskilt beakta det intresse medlemmen kan ha av att få ett snabbt besked inte minst med beaktande av eventuellt löpande frister.

Om svar inte kan ges inom 10 arbetsdagar ska den klagande inom den tiden informeras om handläggningen av ärendet.

Registrering av reklamationer

Förbundskansliet ska registrera de reklamationer som inkommer som en särskild ärendetyp. Sådan registrering ska sammanställas centralt inom kansliet för att genom samordning kunna skapa ett underlag för en ändamålsenlig uppföljning och hantering för en konsekvent handläggning samt för att kunna vidta förebyggande åtgärder. Inkomna registrerade reklamationer ska rapporteras vid nästkommande förbundsstyrelsesammanträde.

Information till medlemmarna

Vid kontakt med medlemmar som framför missnöje ska hänvisning göras till aktuell reklamationsansvarig. Av informationen ska framgå hur medlemmen ska framställa en reklamation mot kansliet.

Om en reklamation inte kan tillmötesgås ska den klagande få skriftlig information om möjligheten av att kunna föra ärendet vidare inom förbundet. Medlemmen ska också informeras om motiveringen till att reklamationen avvisas. Sådan information ska lämnas skriftligen.

Uppföljning och interna rapporteringsrutiner

Kansliet ska genom utbyte mellan specialistenheten och förhandlingsavdelningen följa upp reklamationer för att kunna tillgodogöra sig den information som klagomålshanteringen ger upphov till. I förekommande fall ska information spridas på ombudsmannamöten och/eller intranätet. På detta sätt kan kansliet i god tid fånga upp problem och åtgärda dessa. Härigenom ges också möjlighet till rättelse, förebyggande åtgärder och informationsinsatser.

Reklamationsansvariga

Reklamationen avser en förtroendevald/kontaktperson

Om reklamationen riktar sig mot en förtroendevald eller en kontaktperson för förbundet skall i första hand branschansvarig ombudsman hantera reklamationen. Därefter skall respektive förhandlingschef fatta beslut i ärendet.

Reklamationen avser en ombudsman/förbundsjurist

Reklamation av förhandlingsärenden hanteras av förhandlingscheferna i plenum. Juristärenden samt ärenden i vilka medlemmar framställer skadeståndsanspråk mot förbundet behandlas av förbundsjuristerna i plenum. Det åligger respektive grupp att rådgöra med varandra om ärendet inte enkelt kan kategoriseras som förhandlings- respektive juristärende samt när ärendet annars är av sådant intresse att kunskapsöverföring bör ske.

Reklamationen avser en enhetschef

Om reklamationen rör en enhetschef skall den enhetschef som är äldst i tjänst vara ansvarig i första hand.

Om medlem är missnöjd med reklamationsansvarigas besked bör medlemmen hänvisas till att skriftligen framställa sin reklamation till förbundsdirektören. Reklamationsansvarig bör därefter bestämma tid med förbundsdirektören för föredragning av ärendet. Vid föredragningen åligger det reklamationsansvarig att vara så väl föreberedd att beslut kan fattas vid ett möte. Slutligt beslut i reklamationsärendet fattas därefter av förbundsdirektören.