



## Policy för klagomålshantering inom PMU:s utvecklingssamarbete och humanitära bistånd<sup>1</sup>

Reviderad version antagen av PMU:s ledningsgrupp 2015-12-21<sup>2</sup>

### Introduktion

PMU betonar kvalitet inom vårt utvecklingssamarbete och humanitära bistånd och strävar efter ansvarstagande gentemot de människor vi samarbetar med och stödjer genom våra samarbetsorganisationer. Vi vill göra det möjligt för våra intressenter att framföra formella klagomål<sup>3</sup> och få svar genom en säker, tillgänglig och effektiv process. Detta policydokument beskriver hur PMU hanterar klagomål inom de utvecklingsinsatser och humanitära insatser vi stöder.

### Rätten att framföra klagomål

PMU:s system för klagomålshantering<sup>4</sup> ger dig som intressent **rätt** att framföra klagomål om PMU inte uppfyller sina åtaganden eller misslyckats med att leva upp till sina löften. Vi tar våra åtaganden på allvar och tar därför också synpunkter och klagomål på allvar. Alla klagomål är värdefulla för PMU som en del i vårt lärande och vår utveckling, och för att undvika framtida misstag.

Som PMU:s intressent har du också **rätt** att få ditt klagomål besvarat via vårt system för klagomålshantering. För att klagomålet skall anses som ett giltigt klagomål måste det dock referera till formella åtaganden eller löften som PMU har gjort till dig som intressent, se nedan. För att du som intressent skall ha kännedom om dessa formella åtaganden publicerar PMU detta policydokument och relaterade dokument på hemsidan och sprider dem också direkt till sina samarbetspartners.

PMU:s implementerande samarbetspartners förväntas försäkra sig om att grundläggande information om PMU:s system för klagomålshantering presenteras på ett språk och i en form som är relevant och tillgänglig och kan förstås av organisationens personal, samt i förlängningen rättighetsbärarna<sup>5</sup> inom de utvecklingsinsatser och humanitära insatser som PMU stöder.

### Vem kan klaga?

Klagomål från följande kategorier av intressenter kommer att behandlas inom PMU:s system för klagomålshantering:

<sup>1</sup> Denna policy är harmoniserad med PMU:s system för hantering av projekt med avvikelser och PMUs antikorrupsionspolicy

<sup>2</sup> Tidigare version antogs 2012-12-21

<sup>3</sup> *Klagomål* - ett formellt uttryck för missnöje med något. Det kräver ett svar.

<sup>4</sup> *System för klagomålshantering (Complaint and Response Mechanism – CRM)* - ett formellt system som erbjuder en säker, tillgänglig och effektiv kanal för enskilda personer att framföra klagomål och erhålla ett svar eller en upprättelse.

<sup>5</sup> *Rättighetsbärare* - det finns olika termer för de personer som får del av utvecklingsinsatser eller humanitära insatser, t ex rättighetsbärare, förmånstagare, överlevande, etc. I detta policydokument används begreppet *rättighetsbärare* för enkelhetens skull.

- PMU:s implementerande samarbetspartner och dess anställda
- Representanter från svenska samarbetsförsamlingar
- Institutionella givare och andra bidragsorganisationer
- Rättighetsbärare inom de utvecklingsprojekt och humanitära projekt som PMU stöder (se begränsningarna nedan)

### Vad kan man klaga på?

PMU har följande formella ansvarsåtaganden inom utvecklingssamarbetet och det humanitära biståndet, för vilka vi kan ställas till svars:

- Att leva upp till åtaganden i samarbetsavtal och projektavtal med implementerande samarbetspartners.
- Att leva upp till åtaganden i samarbetsavtal och projektavtal med svenska samarbetsförsamlingar.
- Att leva upp till ramavtal och projektavtal med Sida, ECHO och andra organisationer.
- Att PMU:s personal lever upp till aktuell version av organisationens Etik- och uppförandekod för personal.

Då PMU ser allvarligt på maktmissbruk från lokal personal, d.v.s. person som är anställd av våra samarbetspartners, finns även möjlighet att framföra formella klagomål till PMU i händelse av maktmissbruk så som korruption eller övergrepp från lokalt anställd projektpersonal.

Enligt PMU:s samarbetsavtal med lokal samarbetspartner åtar sig lokal partner att arbeta aktivt för att förebygga, motverka, upptäcka och identifiera alla former av illegal eller otillbörlig hantering eller annan form av missbruk av medel. Enligt de avtal som tecknas för enskilda projekt åtar sig lokal samarbetspart att omedelbart informera PMU samt utreda och om nödvändigt vita rättsliga åtgärder mot den eller dem som på goda grunder kan misstänkas för stöld, bedrägeri, korruption eller annan illegal eller otillbörlig hantering eller annan form av missbruk av medel. Detta gäller alla former av missbruk av makt eller ställning för att skaffa sig egna fördelar, inklusive sexuella trakasserier eller övergrepp. I sådana fall genomför PMU också en utredning, och om misstankarna bekräftas kommer PMU att vidta nödvändiga åtgärder, och när så är relevant också vidta legala åtgärder. PMU eller annan finansierare har rätt att avbryta sitt stöd samt säga upp befintligt avtal och lokal samarbetspartner kan komma att bli återbetalningsskyldig.

Synpunkter gällande följande frågor är exempel på ärenden som PMU inte har möjlighet att hantera som formella klagomål:

- Synpunkter om PMU:s arbete som inte är relaterat till samarbetsavtal och projektavtal eller till Etik- och Uppförandekoden för personalen.
- Synpunkter på att den implementerande samarbetsorganisationen inte följer projektplanen (t.ex. förfördelar någon kategori av människor). Sådana klagomål skall ställas direkt till samarbetsorganisation, som förväntas hantera dessa inom sina egna system för projekthantering och ge svar till den som klagar.
- Synpunkter om projektmål, tidsplan, kriterier för urval av målgrupp och rättighetsbärare etc. gällande överenskomna och godkända projekt. Sådana frågor besvaras av lokal projektledare.

### Hur framförs klagomål?

Klagomål kan framföras på följande sätt:

- 1) Klaga genom att använda vår blankett för klagomål som finns på PMU:s webbplats [www.pmu.se](http://www.pmu.se). PMU rekommenderar användning av denna kanal för att PMU skall få in de uppgifter som är nödvändiga för att utreda frågan och ge ett korrekt och snabbt svar. Om klagomålet är konfidentiellt skall detta anges i formuläret!
- 2) Klaga genom att skicka e-post till någon av följande e-postadresser: [complaint@pmu.se](mailto:complaint@pmu.se) eller [klagomal@pmu.se](mailto:klagomal@pmu.se).
- 3) Klaga genom att skicka sms till nummer +46-(0)76-536 96 25.

Klagomål som inte uppfyller kraven på ett godkänt klagomål enligt detta policydokument kommer inte att registreras som klagomål. De kategoriseras som återkopplingar<sup>6</sup> och vidarebefordras till PMU:s direktor och bearbetas inom PMU:s system för lärande.

### Svar på klagomål

Alla som skickar klagomål kan välja på vilket sätt de önskar svar, antingen via brev, e-post eller per telefon. Det normala förfarandet är att leverera svaret genom samma kanal som klagomålet togs emot. Svaret på ett klagomål skall ges senast en månad efter att klagomålet ankommit till PMU:s kontor i Stockholm. Känsliga och konfidentiella klagomål tar dock normalt längre tid att besvara och i sådana fall kommer PMU att informera om beräknad tid för svar.

### PMU:s hantering av klagomål

För att garantera ett korrekt och snabbt svar på ditt klagomål hanteras det enligt följande procedur.

<b>Icke-konfidentiella klagomål</b>	<b>Konfidentiella klagomål</b>
<i>(Vanligen klagomål som kategoriseras som icke känsliga, d.v.s. klagomål som inte gäller maktmissbruk)</i>	<i>(Vanligen klagomål som kategoriseras som känsliga, d.v.s. klagomål som gäller maktmissbruk)</i>
Se flödeschema för hantering av klagomål	Se flödeschema för hantering av klagomål
Ditt klagomål tas emot av PMU:s administratör för klagomålshantering <sup>7</sup> som registrerar klagomålet i PMU:s databas och ger det ett referensnummer. Det är endast administratören, direktorn, utredningsledaren och utredaren (PMU-personal) som har tillgång till databasen.	Ditt klagomål tas emot av PMU:s administratör för klagomålshantering, som registrerar klagomålet i PMU:s databas och ger det ett referensnummer. Det är endast administratören, direktorn, utredningsledaren och utredaren (PMU-personal) som har tillgång till databasen.
Du får en bekräftelse på att PMU har fått ditt klagomål. Du kommer att få detta på samma sätt som du kommer att få ditt svar.	Du får en bekräftelse på att PMU har fått ditt klagomål. Du kommer att få detta på samma sätt som du kommer att få ditt svar.
Administratören för klagomålshanteringen skickar klagomålet till PMU:s Projektfunktion <sup>8</sup>	Administratören för klagomålshanteringen skickar klagomålet till PMU:s Projektfunktion som

<sup>6</sup> Återkoppling - en positiv eller negativ informellt framförd åsikt om något. Den kräver inte ett svar.

<sup>7</sup> Ansvarig handläggare för administration av klagomål, f.n. PMU:s programchef.

<sup>8</sup> PMU:s Projektfunktion består för närvarande av direktor, programchef som fungerar som utredningsledare, controller som fungerar som utredare vid klagomål gällande finansiell administration och korruption, samt personalhandläggare för utlandsstationerad personal.

<p>som fungerar som PMU:s besvärsnämnd. Även om du inte kategoriserat klagomålet som konfidentiellt, kan Projektfunktionen besluta att det skall behandlas som ett sådant, på grundval av <i>PMU:s policy för sekretess och icke vedergällning</i> (se nedan).</p> <p>Projektfunktionen tillser att ärendet hanteras i enlighet med <i>PMU:s system för hantering av projekt med avvikelser</i>. Efter utredning formulerar PMU:s projekthandläggare ett svar. Projektfunktionen fattar beslut om svaret och beslutar också om eventuella disciplinära åtgärder.</p>	<p>fungerar som PMU:s besvärsnämnd.</p> <p>Vid klagomål gällande oegentligheter eller korruption görs en utredning enligt <i>PMU:s system för hantering av projekt med avvikelser</i>. Efter utredningen formulerar utredningsledare ett svar. PMU:s Projektfunktion fattar beslut om svaret, och beslutar också om eventuella disciplinära åtgärder</p> <p>Utredningar gällande sexuellt övergrepp eller sexuell exploatering hanteras av tre nyckelpersoner inom Pingst:s ledningsgrupp<sup>9</sup>. Sådana utredningar görs i enlighet med utredningsguiden <i>Building Safer Organisation Guidelines - Receiving and investigating allegations of abuse and exploitations by humanitarian workers</i>, se <a href="http://www.hapinternational.org/pool/files/bsoguidelines.pdf">http://www.hapinternational.org/pool/files/bsoguidelines.pdf</a></p> <p>Efter utredningen formulerar Pingst:s utredningsledare ett svar. De tre nyckelpersonerna inom Pingst:s ledningsgrupp, fattare beslut om svaret och beslutar också om eventuella disciplinära åtgärder.</p>
<p>Du får ett skriftligt svar på ditt klagomål genom den kanal du valt.</p>	<p>Du får ett skriftligt svar på ditt klagomål genom den kanal du valt.</p>

### Policy för sekretess och icke-vedergällning

PMU:s Policy för klagomålshantering inkluderar också en policy för sekretess och icke-vedergällning som klargör att det inte skall medföra några negativa konsekvenser att framföra klagomål. Den som klagat ska inte riskera någon form av vedergällning.

Alla klagomål där den klagande begärt sekretess kommer att behandlas konfidentiellt av PMU. Dessutom, om PMU anser att det skulle medföra en risk för den klagande om ett klagomål blev känt, kommer vi att behandla klagomålet konfidentiellt, även om den klagande inte begärt det. Detta kan vara fallet när ett klagomål innehåller allvarliga anklagelser om:

- Bedrägeri och korruption
- Sexuella övergrepp
- Allvarlig misshandling
- Alla situationer där en utredning skulle kunna leda till disciplinära åtgärder eller få straffrättsliga konsekvenser.

Alla ansträngningar kommer att göras för att hålla din identitet konfidentiell. Det kan dock finnas omständigheter som på grund av typen av ärende och utredning gör det nödvändigt att lämna ut din

<sup>9</sup> Pingst:s direktor, chefsekonom samt verksamhetsledare för Pingst Nationellt.

identitet (t.ex. vid ekonomiska oegentligheter och sexuellt utnyttjande). Detta kan vara fallet i samband med disciplinära eller rättsliga utredningar eller förfaranden. Om vi anser att sådana omständigheter föreligger, kommer vi att göra insatser för att informera dig om att din identitet kan komma att avslöjas. Om det är nödvändigt för dig att delta i en undersökning eller rättsprocess kommer det faktum att du gjorde den ursprungliga avslöjande, så långt det är praktiskt möjligt, hållas konfidentiell och alla rimliga åtgärder kommer att vidtas för att skydda dig mot eventuella repressalier eller skada till följd att ha gjort ett avslöjande.

För att inte äventyra en eventuell utredning av påstådda oegentligheter, förväntas den klagande också att hålla det faktum att hon/han har tagit upp ett problem, vilken typ av problem och identiteten på de inblandade, konfidentiellt.

De klagomål för vilka den klagande inte begärt sekretess kommer att behandlas med försiktighet. PMU betraktar dessa klagomål som information som tillställts PMU i förtroende.

### **Överklaganden**

Om du anser att PMU:s svar på ditt klagomål inte var tillfredsställande kan du överklaga beslutet genom de kanaler som gäller för att framföra klagomål, se ovan. Överklaganden kan också skickas direkt till Pingst:s direktor, [madeleine.hansson@pingst.se](mailto:madeleine.hansson@pingst.se). Beskriv varför du anser att svaret inte var tillfredsställande och ange referensnumret för ditt ursprungliga klagomål.

Överklaganden hanteras av tre nyckelpersoner inom Pingst:s ledningsgrupp<sup>10</sup>, vilka fungerar som en överordnad besvärdsnämnd. Det är också möjligt att kontakta HAP International som oberoende part, se [www.hapinternational.org](http://www.hapinternational.org). Eftersom HAP och People in Aid Alliance den 9/6 2015 bildade CHS Alliance, kan denna adress komma att ändras.

### **Remiss**

Om ett klagomål är av ett slag som PMU inte kan eller har möjlighet att hantera, kommer det att hänvisas till en lämplig part, till exempel HAP International/CHS Alliance eller PMU:s revisor. Vi kommer att se till att detta görs på ett sätt som är förenligt med vår Policy för sekretess och icke vedergällning.

### **Samarbetsparternas system för klagomålshantering**

Som en del av vårt ansvarsåttagande uppmuntrar och stöder PMU också sina samarbetspartner att utveckla och använda egna system för klagomålshantering (*Complaint and Response Mechanism – CRM*) inom sina organisationer. Detta inkluderar också projektspecifika system för hantering av klagomål vilka utvecklas tillsammans med rättighetsinnehavarna inom respektive projekt.

PMU:s implementerande samarbetspartnern förväntas, som ett minimikrav, att informera rättighetsinnehavarna och andra intressenter om namn och kontaktuppgifter för projektledare och nyckelledare inom organisationen, så att rättighetsinnehavare och andra intressenter så enkelt som möjligt kan framföra sina synpunkter och klagomål till den implementerande organisationen. Om samarbetspartnern har ett system för klagomålshantering förväntas detta system användas inom de projekt som PMU stöder.

### **Kvalitetssäkring**

---

<sup>10</sup> Pingst:s direktor, chefsekonom och verksamhetsledare för Pingst Nationellt.



PMU:s system för klagomålshantering hjälper PMU att leva upp till dess åtagande gällande kvalitet och löften till de berörda intressenter. De lärdomar som dras av de klagomål som PMU får utgör en viktig del i utvecklingen av vårt kvalitetssäkringssystem, inklusive system för intern kontroll.

**PMU välkomnar synpunkter från implementerande samarbetspartners och svenska samarbetsförsamlingar gällande vårt system för hantering av klagomål, som beskrivs i detta policydokument. Policyn revideras utifrån de synpunkter som kommer PMU till del.**

**Om du har frågor, kommentarer eller förslag angående PMU:s system för klagomålshantering, kontakta PMU, Per Lilja, telefon +46-8-608 96 25 eller [per.lilja@pmu.se](mailto:per.lilja@pmu.se).**