



Branschorganisationen  
för tryggt givande

## **Anmälan och handläggning av klagomål gällande Giva Sveriges kvalitetskod**

*Beslut om denna rutin fattas av Giva Sveriges styrelse. Rutinen ska finnas tillgänglig på Giva Sveriges webbplats. Senast reviderad 15 februari 2019.*

### **Om Giva Sveriges kvalitetskod**

Giva Sverige arbetar kontinuerligt med att stärka kvalitet och styrning i insamlingsorganisationer. Vi hjälper våra medlemmar med verktyg för såväl etisk insamling som för intern kontroll och styrning, redovisning och effektrapportering. Giva Sverige arbetar även med relaterad utbildning och opinionsbildning. Det är viktigt för Giva Sverige att omvärlden och givarna känner sig trygga med att det är ordning och reda i insamlingsorganisationernas verksamhet och att de förvaltar pengar väl. Vi vill att det ska kännas tryggt att skänka pengar och att det ska vara lätt att ta del av resultat och effekter av organisationernas arbete. Information om Giva Sveriges kvalitetskod finns att läsa i detalj på Giva Sveriges hemsida, [www.givasverige.se](http://www.givasverige.se).

### **Anmälan**

Den som har synpunkt eller klagomål på medlemsorganisation i Giva Sverige avseende uppfyllande av Giva Sveriges kvalitetskod kan anmäla det till Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen). Anmälan kan göras av givare, medlemsorganisation, någon från allmänheten, Giva Sveriges styrelse eller annan. Anmälningarna har stor betydelse för upprätthållande och utveckling av god etik inom insamling.

### **Så lämnas synpunkt eller klagomål**

#### **Steg 1 – lämna synpunkt eller klagomål till den organisation det gäller**

Innan anmälan lämnas in till Giva Sverige ska anmälaren vända sig direkt till den medlemsorganisation som är föremål för synpunkten eller klagomålet. Det är den organisationen som bäst kan förklara vad som har hänt och vidta åtgärder för att det inte ska inträffa igen. Alla medlemsorganisationer med insamling över 15 miljoner kronor ska ha en rutin för klagomålshantering.

#### **Steg 2 – kontakta Giva Sverige för vägledning**

Om medlemsorganisation inte svarar på synpunkt eller klagomål, kan anmälaren vända sig till Giva Sverige för stöd och vägledning. Många gånger kan frågetecken redas ut innan en formell anmälan behöver lämnas in till Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen).

### **Steg 3 – formellt klagomål till Giva Sverige**

När de ovanstående möjligheterna är uttömda kan anmälan göras till Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen). Anmälan ska göras skriftligen och innehålla:

- Namnet på den organisation som anmälan gäller
- Kortfattad beskrivning av vad kritiken/klagomålet handlar om
- Eventuell dokumentation som styrker klagomålet
- Kontaktuppgifter till anmälaren

Anmälan skickas med epost till [givarombudsmannen@givasverige.se](mailto:givarombudsmannen@givasverige.se) eller per brev till Giva Sverige, att. Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen), Box 623, 101 32 Stockholm.

### **Så hanteras formellt klagomål**

Anmälan som inkommer till Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen) registreras i Giva Sveriges databas för medlemshantering. Därefter skickas bekräftelse till anmälaren om att anmälan mottagits. En kopia av anmälan skickas också till den organisation anmälan avser. Organisationen har rätt att ta del av alla uppgifter i ärendet.

Anmälan bereds av Giva Sveriges generalsekreterare inför beslut i Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen).

Det är Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen) som avgör på vilket sätt ett ärende ska handläggas. Följande gäller för utredningen av ett ärende:

- Handläggningen är skriftlig.
- Utredningen är inte begränsad till de frågor som anmälaren tar upp.
- Anonyma anmälningar och anmälningar om händelser som ligger mer än ett år tillbaka i tiden leder normalt inte till någon utredning.
- Den anmälda organisationen har alltid rätt att yttra sig och ge sin synpunkt på saken.
- Anmälaren får inga meddelanden om ärendet under den pågående handläggningen.

### **Påföljd**

Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen) beslutar om lämplig påföljd. Påföljderna är anmärkning och varning.

**Anmärkning** ges när rådet vill informera medlemsorganisation om allvaret i det som har hänt, men samtidigt ge organisationen möjlighet att bättra sig, att göra om och göra rätt. Anmärkning har snarast innebörden av uppmaning eller påminnelse.

**Varning** ges när rådet finner anledning att varna medlemsorganisation för att ytterligare eller upprepade fel i förhållande till Kvalitetskoden kan leda till uteslutning från Giva Sverige. Varning är en stark tillrättavisning.

Vid allvarligt brott mot Kvalitetskoden kan **anmärkning och varning kombineras** med en rekommendation till Giva Sveriges styrelse att utesluta medlemmen.

### **Meddelande om beslut**

Anmälaren och den anmälda medlemsorganisationen får skriftligen meddelande om Etiska rådets för insamling av gåvor (Givarombudsmannens) beslut i ärendet inom 10 arbetsdagar från det att beslut har fattats.

Beslut publiceras även på Giva Sveriges hemsida.