

## Klagomålspolicy

### Att hantera klagomål

Alla medarbetare på Autism Sveriges kansli ska bemöta medlemmar, distriktsrepresentanter och allmänhet i enlighet med beslutad vision och verksamhetsplattform. Det betyder att kommunikationen ska präglas av kärnvärdena engagemang, kompetens och lösningsfokus. Vi tilltalar våra målgrupper sakligt, tydligt och trevligt.

Alla klagomål, oavsett karaktär, ska besvaras. Klagomål som framförs via sociala medier ska hanteras i enlighet med förbundets kommunikationspolicy. Alla medarbetare är ansvariga för att besvara klagomål inom sina respektive ansvarsområden. Klagomål som riktas mot förbundet via telefon eller direkt via mejl ska besvaras av ansvarig medarbetare i samråd med närmsta chef och med kopia av svaret till närmsta chef. Klagomål som inte medarbetare eller chefer kan besvara, eller av mer övergripande karaktär, adresseras förbundsordföranden. Klagomål inom ett distrikts verksamhet ska i första hand riktas till distriktsstyrelsen. Förbundsstyrelsen behandlar klagomålet först om frågan inte kunnat lösas på distriktsnivå eller om särskilda skäl föreligger.

### Tidsfrister

Klagomål på Autism Sverige och/eller vår verksamhet ska besvaras inom fem arbetsdagar förutsatt att det inte inkommer under tider då kansliet är stängt. Under perioder av semester ska klagomål besvaras senast fem arbetsdagar efter att kansliet öppnat.

*Antagen av förbundsstyrelsen 2025-06-09*