



Klagomålspolicy Håll Sverige Rent (HSR)

- Klagomål som inkommer skriftligt till HSR och som utgör klagomål på HSR:s personal, tjänster utförda av HSR, hantering av insamlade medel och liknande (ärenden som ligger inom HSR:s kontroll och verksamhet) ska besvaras snarast och senast inom 3 arbetsdagar från mottagandet.
- Personer som ringer till HSR och har klagomål enligt ovan, ombeds att skriftligen (mail eller brev) framföra sina synpunkter för att säkerställa att klagomål besvaras på ett korrekt sätt.
- Inkomna klagomål ska i första hand handläggas av personal som inte själva varit involverade i ärendet.
- Inkomna klagomål arkiveras i "Klagomålsmap".
- VD ska alltid informeras om inkomna klagomål och avgör huruvida styrelsen ska informeras.
- För klagomål som inkommer till HSR och som utgör klagomål på HSR:s kampanjer, HSR:s ståndpunkt i debattartiklar, "allmänt tyckande" och liknande, liksom klagomål som avser förhållanden utanför HSR:s kontroll (t ex synpunkt på att det är skräpigt i en park eller att kommunen borde ta sitt ansvar för städning utomhus) föreligger ingen skyldighet att besvara eller arkivera enligt denna klagomålspolicy.