



Kvalitets- och klagomålspolicy

**Hur vi hanterar klagomål och förebygger
oegentligheter i vår verksamhet**

Allmänt

Astma- och Allergiförbundet (org.nr 802005–7512) är måna om att vara en framstående, seriös och trovärdig organisation som arbetar för alla med någon form av astma, allergi, eksem eller annan överkänslighet. Vi ska alltid sträva efter att bedriva vår verksamhet på ett etiskt, transparent och professionellt sätt.

I denna policy beskriver vi hur vi arbetar för att förebygga och motverka oegentligheter i vår verksamhet på riksförbundet. Policyn gäller både anställda och förtroendevalda på central nivå och följer Giva Sveriges riktlinjer för intern kontroll och styrning.

Har du frågor eller synpunkter på policyn, vår verksamhet eller hur vi bedriver verksamheten så är du välkommen att kontakta oss på någon av kontaktvägarna nedan.

Policyn är fastställd av förbundsstyrelsen 2023-09-05

Kontaktuppgifter till Astma- och Allergiförbundet

Postadress:

Astma- och Allergiförbundet

Box 170 69

104 62 Stockholm

Telefon: 08-506 28 200

E-post: info@astmaoallergiforbundet.se

Extern och intern kontroll av vår verksamhet

Extern kontroll

Varje år granskar Astma- och Allergiförbundets auktoriserade revisorer bokslut, årsredovisning och den interna administrationen, det vill säga förvaltning och löpande redovisning. Förbundets förtroendevalda revisorer granskar varje år förbundets verksamhet utifrån mötesprotokoll, rapporter, policydokument etc.

Astma- och Allergiförbundets insamlingsarbete och hur våra medel används kontrolleras av **Svensk Insamlingskontroll** (www.insamlingskontroll.se) som bevakar givarnas intresse. Varje år rapporterar förbundet till Svensk Insamlingskontroll hur våra medel används och att vi når upp till deras krav om att max 25 % av medlen användas till insamlings- och administrationskostnader och att resten, 75 %, används för att uppfylla våra ändamål (se Astma- och Allergiförbundets stadgar för mer information om ändamålen).

Astma- och Allergiförbundet är också medlem i **Giva Sverige** (www.givasverige.se) som arbetar för etisk och professionell insamling bland allmänheten. Det innebär bland annat att de motarbetar oseriösa insamlingar och organisationer. De har en särskild och omfattande kvalitetskod som alla medlemmar måste följa och som man rapporterar in till Giva Sverige hur man följer. Det innebär bland annat att Astma- och Allergiförbundets revisor granskar att organisationen följer koden.

Intern kontroll

Astma- och Allergiförbundet genomför årligen en uppföljning av processer och styrande dokument för att säkerställa att de är aktuella och följs. Förbundets ledning och kansli följer kontinuerligt upp målen i verksamhetsplanen och de beslut som organisationens högsta beslutande organ Kongressen tar.

Vi har rutiner för hur inköp och upphandlingar ska göras för att minimera risken för oegentligheter, till exempel jäv. Organisationen har en delegationsordning för hur beslut tas och vem som har mandat att ta vilka beslut och när, samt en attestordning för godkännande av fakturor och andra betalningar.

Förbundsstyrelsen och förbundsstyrelsens arbetsutskott har en särskild arbetsordning där det tydligt framgår vilket ansvar styrelsen och en enskild styrelseledamot har samt vilka uppgifter som ingår i förtroendeuppdraget. Dokumentet reglerar också potentiella jävsituationer som kan uppkomma inom styrelsen och styrelsearbetet samt hur dessa ska hanteras.

Så hanterar vi synpunkter och klagomål

Vi vill alltid förbättra oss och tar gärna emot eventuella synpunkter och klagomål. Det är viktig information för att vi ska kunna bli bättre. Det går bra att skriva till info@astmaoallergiforbundet.se eller ringa till vår växel på 08-506 28 200. På vår hemsida finns även kontaktuppgifter till enskilda medarbetare på förbundskansliet.

Om någon medarbetare inom Astma- och Allergiförbundet misstänker att någon annan har begått en överträdelse av regler eller lag, ska man i första hand använda sig av Astma- och Allergiförbundets normala informations- och rapporteringskanaler. Det innebär att överträdelse i första hand ska rapporteras till närmaste chef. Likaså om någon inom eller utanför organisationen har ett klagomål på någon som är anställd inom förbundet.

Om någon ledande befattningshavare eller annan förtroendevald inom Astma- och Allergiförbundet kan misstänkas ha begått allvarliga oegentligheter i Astma- och Allergiförbundets verksamhet kan du anmäla detta till förbundets ordförande. Kontakta oss i så fall via någon av kontaktvägarna ovan och ange att ärendet gäller ett klagomål på en förtroendevald/befattningshavare så kan vi antingen vidareförmedla ärendet till ordförande eller lämna ut kontaktuppgift till förbundsordförande.

Astma- och Allergiförbundet strävar efter att kunna besvara ett klagomål så snart som möjligt, dock senast inom 7 arbetsdagar. En bekräftelse på mottaget klagomål/ärende bör kunna delges i direkt anslutning till att ärendet tas emot eller hamnar hos ansvarig person inom förbundet. En anmälan hanteras som regel alltid konfidentiellt, såvida inte den som framför klagomålet tycker annorlunda.