

Styrdokument för klagomål

Sveriges Sportfiske- och Fiskevårdsförbund, Sportfiskarna, är en medlemsorganisation och sätter alltid medlemmarna i främsta rummet. Förbundet utvecklas ständigt och för att synpunkter på förändring ska tas till vara finns uppbyggda strukturer för att ta emot och tillmötesgå synpunkter och klagomål.

- För att Sportfiskarna ska kunna hantera eventuella klagomål på ett professionellt och effektivt sätt internt uppmanas målsägande att skicka in en skriftlig redogörelse per post (SPF Svartviksslingan 28, 167 39 Bromma) eller via e-post (info@sportfiskarna.se) där det tydligt framgår orsak till klagomålet. Klagomålet sänds därifrån vidare till ansvarig chef. Rör ärendet styrelsens arbete eller generalsekretären ska ärendet istället vidarebefordras till styrelsens ordförande för hantering.
- Den som vänder sig till Sportfiskarna med synpunkter eller klagomål på verksamheten ska få ett bra bemötande och synpunkterna eller klagomålet ska hanteras professionellt och effektivt.
- Ett klagomål ska besvaras sakligt och korrekt och i de fall klagande begär i en skriftlig handling.
- Ett klagomål ska besvaras snarast möjligt, dock senast inom två veckor från det att Sportfiskarna mottog klagomålet.
- Anställda ska ha kännedom om klagomålspolicy och informeras fortlöpande om eventuella förändringar.