

Svenska Parasportförbundet och Sveriges Paralympiska Kommitté

Klagomålspolicy

Fastställd juni 2026

Alla medarbetare på Parasport Sveriges kansli ska bemöta aktiva, ledare, idrottsföreningar, specialidrottsdistriktsförbund och allmänhet på ett trevligt, respektfullt och tillmötesgående sätt. Alla klagomål, oavsett karaktär, ska tas på allvar och besvaras.

Alla medarbetare är ansvariga för att hantera och besvara klagomål inom sina respektive ansvarsområden. Klagomål som riktas mot förbundet via e-post, telefon, sociala medier eller andra kontaktvägar ska besvaras av ansvarig medarbetare i samråd med närmsta chef. Svar ska delges närmsta chef.

Klagomål ska bekräftas inom fem (5) arbetsdagar och besvaras så skyndsamt som möjligt. Om ett klagomål kräver längre utredning ska den klagande informeras om detta och om när återkoppling kan förväntas.

Klagomål av sådan karaktär att de bedöms vara väsentliga, återkommande eller av principiell betydelse ska dokumenteras av ansvarig chef och vid behov rapporteras till generalsekreteraren.

Klagomål som medarbetare eller chefer inte kan besvara, eller som är av mer övergripande karaktär, adresseras till generalsekreteraren. Om klagomålet rör generalsekreteraren ska ärendet hanteras av styrelsens ordförande.

Klagomål som rör verksamhet inom ett specialidrottsdistrikts ansvarsområde ska i första hand riktas till distriktsstyrelsen. Förbundskansliet behandlar klagomålet först om ärendet inte kunnat lösas på distriktsnivå eller om särskilda skäl föreligger.

Klagomål och synpunkter ska vid behov sammanställas och användas som underlag för organisationens kvalitetsarbete och förbättring av rutiner och verksamhet