

DOKUMENT			SIDA
Årsrapport 2024 – Act Svenska kyrkans klagomålshantering			1 (4)
UPPRÄTTAT AV	DATUM	DOKUMENTBETECKNING	VERSION
Gun Linderman	2025-02-25	Ange beteckning	Ange version

Innehållsförteckning

Inledning	1
Verksamhetsåret 2024.....	1
Klagomål 2024.....	2
Utmaningar och lärdomar	3
Slutsatser och Prioriteringar för 2025.....	3

Årsrapport 2024 - Act Svenska kyrkans klagomålshantering

Inledning

Complaints Response Mechanism (CRM), klagomålshantering, är en väsentlig del av Act Svenska kyrkans arbete med att kvalitetssäkra verksamheten. Act Svenska kyrkan är verifierad enligt *The Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability* (CHS), där en klagomålsfunktion är ett av de grundläggande kraven.

CRM-ansvarig (*CRM Focal Point*) tar emot och säkerställer att ärenden följs upp i enlighet med Act Svenska kyrkans CRM Handbok. CRM-ansvarig bereder och föredrar ärenden i CRM-kommittén samt ansvarar för dokumentation. Kommittén består av:

Internationella chefen Act Svenska kyrkan eller den hen utser

Sektionschef för ekonomi, lednings- och verksamhetsstöd Act Svenska kyrkan

Sektionschef för partnersamverkan Act Svenska kyrkan

CRM-ansvariga Act Svenska kyrkan.

I denna rapport presenteras verksamhetsåret 2024 avseende Act Svenska kyrkans klagomålshantering. Efter en kort presentation av Act Svenska kyrkans CRM redovisas vilka klagomål som kommit in under året, och vilken typ av problem som då aktualiserats. En jämförelse görs även med tidigare år. Därefter beskrivs hur CRM tillämpas i Act Svenska kyrkans samverkan med dess samarbetspartner. Utifrån redogörelsen för klagomålshanteringen under 2024 sammanfattas de lärdomar och utmaningar som kan identifieras. Rapporten avslutas med en sammanställning av de prioriterade åtgärder som bör beaktas i det fortsatta arbetet med Svenska kyrkans CRM.

Verksamhetsåret 2024

En heldagsutbildning i CRM och Antikorruption för nyanställda tillsammans med medarbetare som inte gått utbildningen, tillika de som medarbetare som deltog för att uppdatera sin kunskap, har visat sig vara ett framgångsrikt koncept eftersom deltagarna också under utbildningen delar egen erfarenhet och kunskap vilket hjälper nyanställda att ytterligare förstå verksamheten hos Act Svenska kyrkan.

Enhetens namn

POSTADRESS: Postadress., Postnr Ort

BESÖKSADRESS: Besöksadress

TELEFON: Telefon

Under 2024 har totalt 36 medarbetare deltagit i kursen. Utbildningstillfällen kommer att erbjudas fortsättningsvis då introduktionsutbildningen inkorporeras i heldagsutbildningen till detta vilket har visat sig vara framgångsrikt.

I september hölls en workshop i Etiopien med fem samarbetspartner från Etiopien, Syd Sudan Uganda och Kenya. Syftet var att bygga kapacitet och ömsesidig förståelse avseende ett fungerande klagomålssystem relaterat till uppförandekod. Uppföljning av de aktivitetsplaner som varje organisation tog fram under kursdagarna kommer att följas upp under 2025. Act Svenska kyrkans regionala representant i landet möjliggör fortsatt uppföljning i nära kommunikation med våra partner.

Under 2024 godkände Kyrkostyrelsens internationella råd den reviderade versionen av Act Svenska kyrkans uppförandekod. Arbetet med revisionen har varit omfattande och medarbetare på internationella avdelningen har fått ge sin återkoppling på uppförandekoden. Under processen har också koden använts i utbildningar för att få medarbetares input och förslag på förbättringar inför slutrevidering och senare beslut. Den uppdaterade uppförandekoden är publicerad på Act Svenska kyrkans hemsida, i Vips Online och på Teams – Kyrkokansliet-ORG.

En interimistisk CRM handbok, som utgick från tidigare Riktlinjer för hantering av klagomål, beslutades om av biträdande avdelningschef i slutet av 2022. I och med godkännandet av Act Svenska kyrkans uppförandekod vidtog arbetet med att slutföra en uppdaterad version av den interimistiska handboken. Arbetet med handboken har skett i en mindre arbetsgrupp. Ett utkast har granskats av kollegor (både i Sverige och utomlands) och chefer på internationella avdelningen. CRM handbokens arbetsspråk var engelska. Efter avdelningschefens godkännande av handboken översattes den också till svenska och spanska.

Klagomål 2024

Under 2024 mottogs totalt 16 (16, 2023) anmälningar till klagomålsfunktionen. Av dessa var det 6 (4) som inte omfattades av funktionens ansvarsområde. I de flesta fall kunde anmälaren hänvisas till andra kyrkliga enheter, såsom församlingar eller stift. Av de övriga 10 anmälningarna, som hanterades inom ramen för klagomålsfunktionen, relaterade alla till verksamhet hos internationella partner.

Hur når anmälningar Act Svenska kyrkans CRM?

De anmälningar som kommer in har i många fall medarbetare hos våra samarbetspartner som avsändare och har ofta föregåtts av diskussion med programsamordnare eller annan medarbetare hos Act Svenska kyrkan. Rättighetsbärare vänder sig sällan direkt till Act Svenska kyrkans CRM med feedback eller klagomål utan anmälningarna inkommer oftast via medarbetare hos våra partner.

Under 2024 har anmälningarna fördelats på följande sätt:

- Sex anmälningar har inkommit från Act Svenska kyrkans personal, eller anmälan har föregåtts av samråd med personal från Act Svenska kyrkan.
- Fyra anmälningar har inkommit från extern part.

Vilken typ av ärenden når Act Svenska kyrkans CRM?

Kategoriseringen av anmälningar 2024 ger följande resultat:

Korruption	50 % (5 st)	(jfr 7 st 2023; 3 st 2021)
Maktmissbruk hos ledning eller personal	20 % (2 st)	(jfr 2 st 2023; 3 st 2021)
Brister i handläggning hos Act Svenska kyrkan	10 % ((1 st)	(jfr 0 st 2023; 0 st 2021)
Sexuella övergrepp, utnyttjande och trakasserier (SEAH) ¹	20 % (2 st)	(jfr 3 st 2023; 3 st 2021)

¹ Sexual Exploitation, Abuse and Harassment

Korruption definieras som ”missbruk av förtroende, makt eller position för otillbörlig vinning”, och innefattar bland annat förskingring, jäv och mutbrott. Korruption kan uppstå av flera olika anledningar, som inkluderar bristande intern kontroll och svaga ledningsstrukturer. Maktmissbruk handlar vanligtvis om när någon otillbörligt utnyttjar sin maktställning utifrån en ledningsposition eller som anställd i en organisation. Den sista kategorin om sexuella övergrepp och utnyttjande hänger även den samman med missbruk av makt och att någon i verksamheten utnyttjar fysiskt, psykiskt eller socialt övertag.

Kategorin *maktmissbruk* hos ledning eller personal är ofta svår att helt separera från kategorin *korruption*. Dessutom ingår maktmissbruk och intressekonflikter per definition i det vidare begreppet *korruption*. Det är dock fortfarande intressant att särskilja dessa, genom att koppla på den finansiella aspekten på det som här benämns som korruption.

Ärenden som rapporterats till institutionella givare

Ett flertal av Act Svenska kyrkans program och insatser har delfinansiering från institutionella givare, till exempel från Sida, Radiohjälpen eller EU (ECHO). Många institutionella givare har krav på att Act Svenska kyrkan ska informera givaren vid misstanke om korruption eller brott mot uppförandekoder. Dessutom är rapportering av sexuella övergrepp och utnyttjande numera ett krav från ECHO och detsamma gäller för avtal med Sida.

Utmaningar och lärdomar

Act Svenska kyrkan är verifierad hos CHS (Core Humanitarian Standards) som är en global allians vilken har till syfte att förbättra hjälparbetet i världen. I en revision som gjordes under 2024 visade det sig att det medarbetare på internationella avdelningen inte fullt ut har förstått vårt arbete med CRM. Ofta är det medarbetare som i kontakt med partner får kännedom ärenden som behöver hanteras i CRM funktionen det är därför av största vikt att ha god kännedom om hur CRM fungerar. Trots årliga utbildningar i uppförandekod, antikorruption och CRM visar det sig att det finns brister, vilket vi behöver hantera. En plan för detta är godkänd och implementeras under 2025.

I de arrangemang, i Sverige, som Act Svenska kyrkan arrangerar ska också Act Svenska kyrkans uppförandekod tillämpas. Deltagare i arrangemangen ska få information om detta på ett sätt som också möjliggör att de bekräftar informationen. I arrangemang som Act Svenska kyrkan ansvarar för ska en klagomålsfunktion finnas tillgänglig.

En av utmaning är att våra partner inte alltid rapporterar de anmälningar de tar emot och hanterar. I våra avtal är det tydliggjord att sådan informationsdelning ska ske. En annan utmaning är att relativt få anmälningar kommer in till Act Svenska kyrkan och till samarbetspartner, vilket också Sida har anmärkt på och önskar se en ökning av anmälningar. Act Svenska kyrkan har en långsiktig plan för kapacitetsdelande med samarbetspartner. Syftet med detta är att bygga medvetenhet och kunskap om ansvar och kvalitet där både uppförandekod och en fungerande CRM är viktiga delar.

En stor utmaning för Act Svenska kyrkans CRM-system är att finna vägar för hur vi hanterar säkerheten för den som anmäler. I relation till den egna personalen har Act Svenska kyrkan som arbetsgivare verktyg för att hantera deras säkerhet på olika sätt. Svårigheten i relation till externa anmälare är att våra egna möjligheter att skydda är begränsade. Framför allt på grund av att de har annan arbetsgivare i ett annat land med andra regler och annan kultur och där har vi inget mandat.

Slutsatser och Prioriteringar för 2025

- Under 2025 kommer Act Svenska kyrkans hemsida gällande klagomålsfunktionen uppdateras på svenska, engelska och spanska. Den nya CRM handboken kommer i samband med detta också publiceras. Uppdateringen av hemsidan kommer att samordnas med arbetet som sker avseende ansvar och kvalitet för internationella verksamheten.

- Utbildningsdag för alla chefer på avdelningen i vår reviderade uppförandekod, antikorruption och klagomålsfunktion. Försättningsvis utbilda medarbetare på Act Svenska kyrkan i uppförandekod och CRM, samt antikorrupsionsarbetet. Syftet är att stärka både medvetenheten och kunskap i de aktuella frågorna samt gemensamt definiera hur vi arbetar med partner när det gäller CRM och uppförandekod.
- Under vårterminen 2025 erbjuds avdelningens sektioner en workshop som syftar till att aktualisera vårt gemensamma ansvar avseende uppförandekoden och uppföljning av densamma.
- Möten kommer att ske under 2025, i respektive sektion på internationella avdelningen, där uppförandekoden och klagomålsfunktionen aktualiseras igen och där erfarenhetsutbyte blir en källa till lärande.
- Som en del av Act Svenska kyrkans arbete med ansvar och kvalitet försättningsvis arbeta med en långsiktig plan för hur vi tillsammans med samarbetspartner hittar vägar för kapacitetshöjande insatser kring uppförandekod och CRM. I detta ingår även att följa upp med samarbetspartner och ge stöd i deras implementeringsarbete av uppförandekod och CRM.
- Öka vårt samarbete med LVF och ACT Alliansen i de frågor som rör uppförandekod och CRM. Framför allt hur vi tillsammans kan bygga kapacitet med våra samarbetspartner.