

DOCUMENT			PAGE
Handbook for handling complaints, Act Church of Sweden			0(12)
APPROVED BY	DATE	DOCUMENT REFERENCE	VERSION
Director Act Church of Sweden	2025-02-12	Handbook	2.0

1	Inledning.....	1
2	Omfattning och begränsning av CRM.....	1
2.1	Vem kan klaga?.....	1
2.2	Skyldighet att rapportera.....	1
2.3	Vilka klagomål hanteras?.....	1
2.4	Olika typer av klagomål.....	2
2.5	Illasinnade klagomål.....	2
2.6	Klagomål som inte behandlas.....	2
3	Arbete med partner.....	2
3.1	Hantering av klagomål som rör samarbetspartner.....	3
3.2	Gemensamma utredningar.....	3
3.3	Hantering av klagomål inom konsortier.....	3
4	Hur gör man för att klaga?.....	3
4.1	När?.....	3
4.2	Hur?.....	3
4.3	Vilken information behövs?.....	4
4.4	Skydd för anmälare.....	4
4.5	Sekretess och tystnadsplikt.....	4
5	Ansvar och mandat CRM-handläggare och CRM-kommitté.....	5
5.1	Medlemmar i CRM-kommittén.....	5
6	Arbetsgång för att hantera klagomål.....	5
6.1	Bekräftelse på mottaget klagomål.....	5
6.2	Icke känsliga klagomål, återkoppling eller avvikelser.....	5
6.3	Känsliga klagomål.....	5
6.4	Utredningsprocessen.....	6
6.5	Utredningens resultat.....	6
6.6	Omprövning av beslut.....	6
6.7	Skydd för inblandade parter.....	6
7	Disiplinära åtgärder.....	7
8	Uppföljning och lärande.....	7
9	Nyckelord och definitioner.....	8
10	Mall för att lämna klagomål.....	10

1 Inledning

Act Svenska kyrkan är Svenska kyrkans internationella humanitära- och utvecklingsarbete. På Svenska kyrkans nationella nivå är det Internationella avdelningen som ansvarar för Act Svenska kyrkans arbete och administration. Denna handbok för klagomålsmekanismen (CRM – Complaints and Response Mecanism) är en del av Act Svenska kyrkans åtagande avseende kvalitet och ansvar ([Quality and Acountability framework](#))

Act Svenska kyrkan vill säkerställa hög kvalitet och goda resultat i sitt arbete. Därför har vi åtagit oss att främja förändringar i ojämlika strukturer och säkerställa att rättighetsbärare informeras, känner till sina rättigheter, behandlas med respekt och kan klaga om vi inte uppfyller våra åtaganden. Syftet med denna handbok är att beskriva hur Act Svenska kyrkans CRM är utformad och hur handlägningsprocessen går till.

Eftersom Act Svenska kyrkan är medlem i ACT alliansen är handboken också harmoniserad med [ACT alliansens uppförandekodspolicy och ACT alliansens klagomålspolicy](#). Handboken relaterar också till uppförandekoden för Act Svenska kyrkan samt antikorrupsionspolicyn och arbetsmiljöpolicyn för Svenska kyrkan på nationell nivå.

Chefen för Act Svenska kyrkan ansvarar, med stöd av verksamhetsledningen, för innehållet i handboken och säkerställer att handboken efterlevs. Act Svenska kyrkans CRM-handläggare ansvarar för att säkerställa att varje klagomål hanteras, behandlas och dokumenteras i enlighet med denna handbok. Handboken och dess bilagor kommer att revideras regelbundet. CRM-handläggaren gör en första bedömning av alla inkomna klagomål baserat på instruktionerna i CRM-handboken.

2 Omfattning och begränsning av CRM

Denna CRM gäller för det arbete som utförs av Act Svenska kyrkan eller med stöd av Act Svenska kyrkan, vilket normalt regleras av avtal med partners. CRM gäller för samtliga undertecknare av [Act Svenska kyrkans uppförandekod](#).

2.1 Vem kan klaga?

Alla som deltar i eller påverkas av det arbete som Act Svenska kyrkan genomför själv eller tillsammans med en partner kan klaga. I denna definition ingår verksamhet som Svenska kyrkan finansierar eller utför gemensamt med stift och församlingar inom Svenska kyrkan.

2.2 Skyldighet att rapportera

Samtliga undertecknare av Act Svenska kyrkans uppförandekod är skyldiga att rapportera all kännedom om misstanke eller oro för brott mot densamma. Alla anställda inom Act Svenska kyrkan är skyldiga att rapportera all kännedom om, misstanke om eller oro för att partner inte uppfyller de skyldigheter som anges i avtal. I avtalen regleras frågor kring avvikelser, korruption, sexuellt utnyttjande, övergrepp och trakasserier.

2.3 Vilka klagomål hanteras?

Act Svenska kyrkan hanterar klagomål som rör efterlevnad av åtaganden som definieras i organisationens kvalitets- och ansvarsramverk och dess uppförandekod. Klagomålen som hanteras inkluderar men är inte begränsade till:

- Aktiviteter och projekt som genomförs av Act Svenska kyrkan eller tillsammans med partner, där genomförandet inte lever upp till gällande standarder, principer och åtaganden.
- Upplevda brister i Act Svenska kyrkans eller partners avtalsefterlevnad, t.ex. hantering av åtaganden inom ett partneravtal, projektavtal, övergripande samarbetsavtal eller andra avtal.

- Misstanke om eller rapport om brott mot Act Svenska kyrkans uppförandekod.

2.4 Olika typer av klagomål

Act Svenska kyrkan skiljer mellan återkoppling och klagomål.

Återkoppling positiv och negativ återkoppling är en åsikt eller information som uttrycks för att förbättra aktiviteter eller processer. Denna typ av information är välkommen och kräver ingen formell utredning men kommer att beaktas för att förbättra vårt arbete.

Klagomål är uttryck för ett specifikt missnöje med Act Svenska kyrkans åtaganden eller verksamhet, alternativt en uppfattning om att Act Svenska kyrkan inte har levt upp till vad som utlovats.

Kategorin klagomål kan delas in enligt följande:

Icke-känsliga klagomål avser brister i genomförandet av Act Svenska kyrkans åtaganden, aktiviteter och processer.

Känsliga klagomål avser all kännedom om, misstanke om eller oro för överträdelser av Act Svenska kyrkans uppförandekod. Det inkluderar anklagelser om korruption, maktmissbruk, sextortion, sexuella trakasserier, övergrepp och utnyttjande (SEAH – Sexual Exploitation Abuse and Harassment) samt utnyttjande av och underlåtenhet att skydda barn. Rapporter om exploatering och övergrepp, särskilt av sexuell natur, och klagomål som rör barn ska prioriteras. Grundprincipen är att misstankar om brott mot lokal eller svensk lagstiftning ska polisanmälas.

2.5 Illasinnade klagomål

Ett illvilligt klagomål är en anklagelse som medvetet görs på falska grunder, med avsikt att skada någon annan och/eller för eget intresse.

Om det under en pågående utredning upptäcks att ett klagomål medvetet framförts på falska grunder ska utredningen omedelbart avslutas och den anklagade frias från alla misstankar. Klagomål som görs i god tro och som inte kan verifieras eller styrkas ska inte behandlas som illvilliga klagomål. Illvilliga klagomål från Svenska kyrkans anställda kan leda till disciplinära åtgärder.

2.6 Klagomål som inte behandlas

Om CRM-handläggaren anser att klagomålet faller utanför CRM:s tillämpningsområde kommer den klagande att informeras om att ärendet inte kan hanteras.

Act Svenska kyrkan hanterar inte följande typer av klagomål som avser:

- Åtgärder och verksamheter som inte finansieras av eller har ett giltigt avtal med Act Svenska kyrkan.
- Internationella projekt eller samarbeten som stift eller församlingar i Svenska kyrkan driver i egen regi.
- Klagomål från Act Svenska kyrkans personal som rör anställningsvillkor, arbetsmiljö och ledningsfrågor. Dessa klagomål ska framföras till närmaste chef eller till HR-avdelningen på Svenska kyrkans nationella nivå.

3 Arbete med partner

Act Svenska kyrkan arbetar kontinuerligt med partner för att hålla dem informerade om skyldigheten att ha en uppförandekod och ett system för klagomålshantering.

I avtal mellan Svenska kyrkan och samarbetspartners finns krav på att samarbetspartner ska ha en uppförandekod och att klagomål ska hanteras. Act Svenska kyrkan strävar efter att alla målgrupper och rättighetshavare ska vara informerade och förstå sina rättigheter så att de kan klaga.

3.1 Hantering av klagomål som rör samarbetspartner

Klagomål som rör en partner kommer att vidarebefordras till partnerorganisationen och hanteras enligt deras klagomålssystem. Act Svenska kyrkan kommer att be om den klagandes samtycke till detta, eftersom personen i vissa fall kanske föredrar att själv kontakta partnern i fråga. Om den klagande vill vara anonym kan Act Svenska kyrkan fortfarande driva ärendet med samarbetspartnern. När Act Svenska kyrkan vidarebefordrar ett klagomål kommer CRM-handläggaren att följa upp hur klagomålet hanteras av partnerorganisationen tills ärendet är avslutat.

3.2 Gemensamma utredningar

Om ett klagomål tas emot av flera organisationer (vanligtvis internationella organisationer) kommer Act Svenska kyrkan att sträva efter att genomföra gemensamma utredningar tillsammans med dessa. Beslut om att genomföra gemensamma utredningar fattas av CRM kommittén. När en gemensam utredning genomförs ska alla inblandade parter ingå ett skriftligt avtal om processen och hur resultatet av utredningen ska hanteras.

3.3 Hantering av klagomål inom konsortier

När Act Svenska kyrkan ingår i ett konsortium säkerställer vi till att konsortialavtalet definierar hur klagomål ska hanteras i det sammanhang där projektet äger rum.

4 Hur gör man för att klaga?

4.1 När?

Ett klagomål bör lämnas in så snart som möjligt efter det att problemet har upptäckts. Klagomål som rör brister i genomförandet av verksamheten bör lämnas under pågående arbete. Gäller det känsliga klagomål ska dessa inkomma senast ett år efter att det aktuella projektet avslutats. Act Svenska kyrkan ska hantera alla ärenden så långt det är möjligt och utan tidsbegränsning.

I projekt som finansieras av Act Svenska kyrkan ska samarbetspartner, enligt avtal, alltid informera Act Svenska kyrkan om inkomna känsliga klagomål. Alla personuppgifter ska anonymiseras och information som rör sådana ärenden ska hanteras konfidentiellt och endast skickas till Act Svenska kyrkans CRM. Detta gäller även i de fall samarbetspartner själva har en CRM funktion och utreder klagomålet.

4.2 Hur?

På Act Svenska kyrkans hemsida finns information om hur du lämnar in ett [klagomål](#). Medarbetare som arbetar inom Act Svenska kyrkan ansvarar för att dela information om Act Svenska kyrkans klagomålssystem. Klagomål ska skickas till CRM på Act Svenska kyrkan enligt de alternativ som anges nedan:

- E-post: complaints.internationalwork@svenskakyrkan.se
- Telefon/Whatsapp +46 703 98 62 86
- Brev till: Act Svenska kyrkan Complaints handläggare, Central Office, SE-751 70 Uppsala, Sverige.
- Personligt samtal med CRM-handläggare eller relevant Director, Regional hubs inom Act Svenska kyrkan.
- Personligt samtal med medarbetare inom Act Svenska kyrkan som vidarebefordrar informationen till CRM-handläggare eller till relevant Director, Regional hubs inom Act Svenska kyrkan.

Information om ett missnöje eller problem kan tas emot i personliga möten med anställda och representanter från Svenska kyrkan. Klagomålet ska vidarebefordras till CRM-handläggare eller till relevant Hub-manager så snart som möjligt.

Act Svenska kyrkan är medlem i ACT-alliansen, Core Humanitarian Standard Alliance (CHS) och Lutherska världsförbundet (LWF). Klagomål som rör Act Svenska kyrkan kan också lämnas in till dessa internationella organisationer.¹

4.3 Vilken information behövs?

Mallen för att lämna in ett klagomål i bilaga 1 ger vägledning om vilken information som krävs för att lämna in ett klagomål. Den som vill lämna in ett klagomål bör lämna sina kontaktuppgifter så att CRM-handläggaren på Act Svenska kyrkan kan kontakta personen för att få ytterligare information eller ge feedback.

Act Svenska kyrkan hanterar även klagomål som kommer från en anonym källa. För att lämna in ett klagomål utan att avslöja den klagande kan klagomålet skickas som ett brev.

4.4 Skydd för anmälare

Act Svenska kyrkan vill skapa en miljö som gör det möjligt för och uppmuntrar alla intressenter att uttrycka oro utan att riskera repressalier eller orättvis behandling. Om den klagande ger sitt samtycke kan information som identifierar den klagande i vissa fall överlämnas till en annan enhet inom den internationella avdelningen eller till en annan organisation.

Act Svenska kyrkan och samarbetspartners får inte hindra någon, eller utsätta någon för repressalier, på grund av ett klagomål. Repressalier kan t.ex. vara utfrysning, uppsägning, utebliven befordran, ändrade arbetsuppgifter eller arbetstider, utebliven utbildning eller orättvis behandling. Om den klagande ändå skulle utsättas för någon form av repressalier, trakasserier eller riskera att förlora anställning eller anställningsförmåner kommer Act Svenska kyrkan att söka bästa möjliga lösning inom ramen för gällande lagar och regler.

4.5 Sekretess och tystnadsplikt

I kyrkoordningen för Svenska kyrkan finns ett förbud mot att lämna ut uppgifter från CRM om en enskild person eller samarbetsorganisation. Förbudet gäller om det inte står klart att det kan ske utan att organisationen, personen eller någon närstående till denne lider men. Kyrkoordningen definierar att samverkande organisationer är alla som samverkar med Act Svenska kyrkan, oavsett om det finns ett formellt avtalsförhållande eller inte.

Identiteten på de personer som är involverade i en utredning hålls konfidentiell och delas endast vid behov och efter samtycke från den berörda personen. Alla medarbetare som är involverade i att hantera och/eller utreda ett klagomål omfattas av sekretess och undertecknar en skriftlig försäkran om detta. Även de som är involverade i en CRM utredning utan att vara anställda i Svenska kyrkan ska underteckna ett sekretessavtal. Vägran att underteckna innebär att personen inte kan vara involverad i utredningen.

Undantag från förbudet att lämna ut information är:²

- När det är nödvändigt enligt nationell och/eller internationell lagstiftning.
- När det är nödvändigt att anlita en särskild rådgivare eller när assistans behövs i känsliga frågor.

¹ [QUALITY AND ACCOUNTABILITY - ACT Alliance](#)
[Our Complaints Mechanism | CHS Alliance](#)
[Reporting misconduct | The Lutheran World Federation](#)

² 54 Kap [Kyrkoordningen - Svenska kyrkan](#) 54 Kap

5 Ansvar och mandat CRM-handläggare och CRM-kommitté

Act Svenska kyrkans CRM-handläggare tar emot och ser till att ärenden följs upp i enlighet med Act Svenska kyrkans CRM-handbok. CRM-handläggaren bereder och prioriterar ärenden i CRM-kommittén och ansvarar för dokumentation. I uppdraget ingår att årligen rapportera om CRM till givare, till ledningen för Act Svenska kyrkan, ledningen för Svenska kyrkans centrala kansli samt Svenska kyrkans internationella råd. CRM-handläggare beslutar vem som ska få information om pågående ärenden i enlighet med denna manual. Det är särskilt viktigt att relevanta chefer informeras när en preliminär eller fullständig utredning ska genomföras.

CRM-handläggare samordnar CRM-kommittén, som leder och beslutar om klagomål. Känsliga klagomål ska alltid behandlas i kommittén. CRM-handläggare är också ansvarig för att uppdatera och rapportera till bidragsgivare om pågående CRM-ärenden och resultatet av utredningen.

CRM-kommittén kan fatta beslut om känsliga klagomål när tre personer är närvarande och antingen direktören för Act Svenska kyrkan eller chefen för sektionen för ekonomi, ledning och verksamhetsstöd deltar. CRM-kommittén kan anlita relevant expertis för att få ytterligare information om ett specifikt fall. Om relevant expertis anlitas kommer kommittén att dela med sig av minimerad och anonymiserad information. CRM-kommittén har mandat att fatta och implementera beslut baserat på analysen av klagomål och slutsatserna av en utredning. I vissa fall kan detta åsidosätta linjechefernas tidigare beslut. För att tillvarata avdelningens intressen i händelse av en sådan oenighet mellan parterna ska chefen för Act Svenska kyrkan, eller den person som han eller hon delegerar till, ha sista ordet i ärendet. CRM-kommittén beslutar om utbetalningar till samarbetspartners behöver ställas in eller återupptas.

5.1 Medlemmar i CRM-kommittén

Chef Act Svenska kyrkan eller den han eller hon utser.

Chef för sektionen för partnersamverkan

Chef för sektionen för Ekonomi-, lednings- och verksamhetsstöd

Chef för enheten för Ekonomi och intern kontroll

CRM-handläggare

6 Arbetsgång för att hantera klagomål

6.1 Bekräftelse på mottaget klagomål

Den som har lämnat in ett klagomål ska inom 2 arbetsdagar få en skriftlig bekräftelse på att klagomålet har tagits emot och hur klagomålet kommer att behandlas. CRM-handläggaren gör en första bedömning av alla inkomna klagomål utifrån instruktionerna i CRM-handboken.

6.2 Icke känsliga klagomål, återkoppling eller avvikelser

Act Svenska kyrkan uppmuntrar sina anställda, partner, målgrupper och andra intressenter att ta upp icke-känsliga klagomål och/eller återkoppling informellt, så nära händelsen som möjligt. Sådana klagomål ska hanteras tillsammans med berörda medarbetare och tas upp på verksamhetsnivå tillsammans med berörd chef. Icke-känsliga klagomål och återkoppling som rör brister i organisationen kommer att vidarebefordras till den eller de medarbetare som leder det berörda projektet på Act Svenska kyrkan.

6.3 Känsliga klagomål

Om ärendet faller inom ramen för CRM-handboken bereder CRM-handläggaren ärendet för CRM-kommittén. Kommittén beslutar hur klagomålet ska hanteras och om ärendet ska leda till en utredning.

6.4 Utredningsprocessen

Utredningen genomförs i enlighet med CHS Alliance riktlinjer för utredningar³ (*CHS Alliance's Guidelines for Investigations*). Alla utredningar följs upp så snart som möjligt, men tidsramen för utredningen och inlämnandet av utredningsrapporten bestäms utifrån ärendets karaktär. Den klagande bör informeras om den förväntade tidsplanen för utredningen.

6.5 Utredningens resultat

Den utsedda utredaren kommer att presentera utredningens resultat och rekommendationer för CRM-kommittén. Kommittén fattar ett beslut baserat på utredningens resultat, med beaktande av en analys av sammanhanget, utredningens slutsatser och utredningsrapporten.

CRM-handläggaren kommunicerar utredningens slutsatser till den klagande så snart som möjligt efter att utredningen har slutförts och ett beslut om åtgärd har fattats i CRM-kommittén. Den klagande kommer inte att informeras om detaljerna i utredningen men kommer att informeras om resultatet.

Klagomål rörande Act Svenska kyrkans personal som inkommer till CRM kommer att utredas av HR-avdelningen på Svenska kyrkans nationella nivå, där beslut fattas tillsammans med ansvarig chef. Rapporter om utnyttjande och övergrepp, särskilt av sexuell natur, och klagomål som rör barn ska prioriteras. Sådana klagomål hanteras i enlighet med tillämplig lagstiftning.

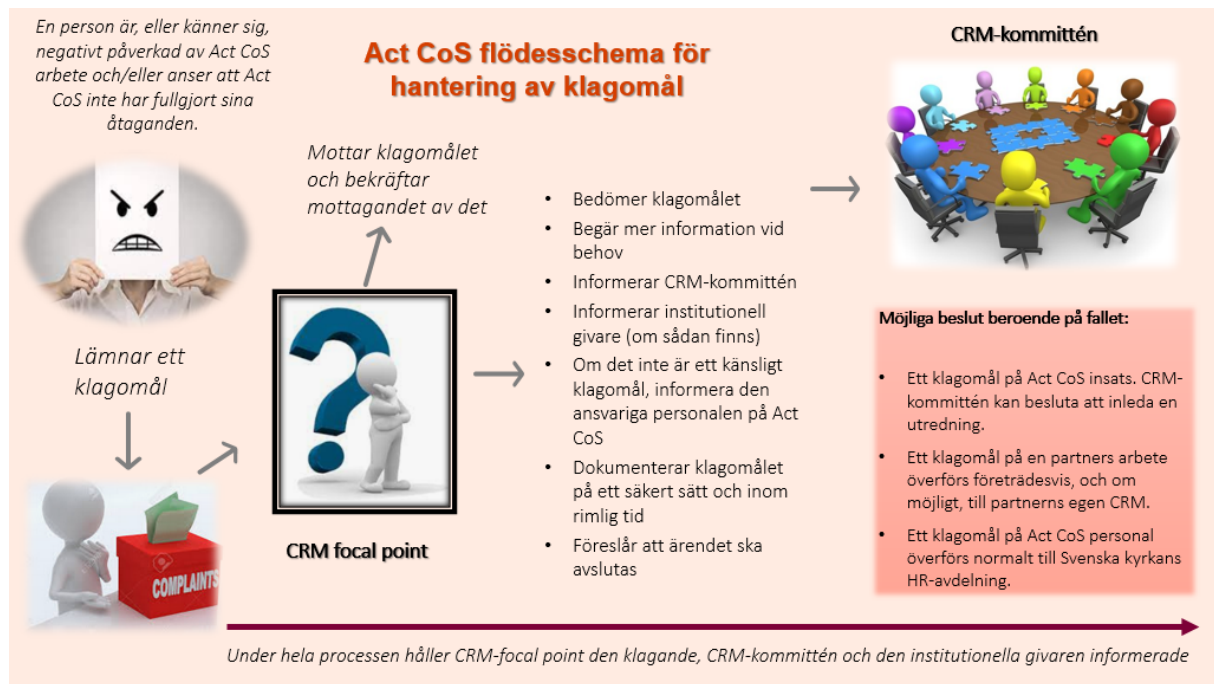
6.6 Omprövning av beslut

Om den klagande är missnöjd med CRM-kommitténs beslut kan den klagande skicka en begäran om omprövning av beslutet. CRM-kommittén kommer att bedöma denna begäran och svara den klagande. Detta sker endast om ny information har kommit in i ärendet.

6.7 Skydd för inblandade parter

Syftet med att hantera ärenden konfidentiellt är att skydda alla inblandade parter, det vill säga klagande, överlevande och andra offer, vittnen samt den eller de anklagade personerna. CRM-handläggare följer upp och identifierar risker för dessa individer före, under och efter utredningen. Act Svenska kyrkan ska ha beredskap för att ge de inblandade personerna annat stöd om det behövs med anledning av ärendet. CRM-kommittén fattar beslut om detta.

³ [Guidelines for Investigations | CHS Alliance](#)



7 Disiplinära åtgärder

Om utredningen visar att ett klagomål är befogat kan Act Svenska kyrkan, i enlighet med tillämplig lagstiftning, initiera en polisanmälan eller överväga disciplinära påföljder inom ramen för anställningen eller uppdraget.

Om en samarbetspartner har brutit mot en i avtalen stipulerad skyldighet avseende förebyggande och rapportering av korruption eller andra oegentligheter kan åtgärder vidtas i enlighet därmed. Det kan handla om uppskjutna, reducerade eller inställda utbetalningar eller uppsägning av avtal. Act Svenska kyrkan kommer att föra en dialog med samarbetspartnern och följa upp hur organisationen hanterar ärendet om det visar sig att anställda hos en samarbetspartner har brutit mot dess uppförandekod.

8 Uppföljning och lärande

Årsrapporten för CRM skrivs av CRM-handläggaren och ska innehålla en sammanställning av antal och typ av klagomål samt, i förekommande fall, allmän information om hur ärendet hanterats och vilka lärdomar ärendehanteringens gett. Rapporten är offentlig, men all konfidentiell information, inklusive personuppgifter, utelämnas.

Årsrapporten presenteras för ledningen för Act Svenska kyrkan, liksom för det internationella rådet och, när så är relevant, för bidragsgivarna. Som en del av lärandet kommer Act Svenska kyrkans personal och samarbetspartners att ha tillgång till årsredovisningen, som publiceras på Act Svenska kyrkans hemsida.

Act Svenska kyrkan ska också dokumentera goda exempel från samarbetspartners sätt att hantera klagomål, i syfte att förbättra sina egna rutiner och dela med sig av dem till andra samarbetspartners. All konfidentiell information, inklusive personuppgifter, utelämnas.

9 Nyckelord och definitioner

ACT-alliansen (Action by Churches together) är en samarbetsorganisation av 135 kyrkor och trosbaserade organisationer som arbetar i över 120 länder. Act Svenska kyrkan är medlem i ACT-alliansen.

Act Svenska kyrkan är Svenska kyrkans internationella bistånds- och utvecklingsverksamhet. Inom kyrkokansliet är det internationella avdelningen som ansvarar för Act Svenska kyrkan/Svenska kyrkans arbete med internationell mission och diakoni.

Anmälare/Klagande är den som framför klagomål, antingen för sin egen eller för någon annan persons räkning.

Barn är personer som är minderåriga, dvs inte fyllda 18 år.

CRM-handläggare (CRM Focal Point, FP) tar emot och säkerställer att klagomål följs upp i enlighet med Act Svenska kyrkans CRM handbok.

Förtroendevald är innehavare av förtroendeuppdrag. Dessa omfattas av CRM i den mån de godkännt och undertecknat uppförandekod *Code of Conduct (CoC)*. Alla innehavare av förtroendeuppdrag har möjlighet att klaga på Act Svenska kyrkans verksamhet.

Konfidentialitet är tystnadsplikten för de inblandade i ett ärende. Graden av konfidentialitet bedöms utifrån ärendets innehåll och karaktär.

Konsortium är en avtalsreglerad sammanslutning av oberoende juridiska personer som samverkar för ett visst gemensamt ändamål.

Korruption är missbruk av förtroende, makt eller position för otillbörlig vinning

Rättighetsbärare är ett begrepp som utgår från att alla människor har rätt att få sin röst hörd och beaktad. Rättighetsbärarens delaktighet vilar på ett teoretiskt ramverk i konventionen om mänskliga rättigheter och i barnkonventionen.

Samarbetsorganisation är organisationer som Act Svenska kyrkan samarbetar med inom den internationella verksamheten oavsett om det finns formellt avtalsförhållande eller är baserat på ett konkludent samarbete.

Samarbetspartner är alla systerkyrkor och organisationer som Act Svenska kyrkan upprättar avtal med om finansiering och samarbete. I vissa sammanhang används även uttrycket partner eller partnerorganisation.

Sekretess innebär en begränsning i allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar med stöd av den statliga eller den inomkyrklig offentlighetsprincipen. Om någon begär att ta del av handlingar relaterade till CRM måste Act Svenska kyrkan i varje enskilt fall bedöma om den begärda handlingen kan lämnas ut i sin helhet eller delvis (sekretesspröva handlingen). Act Svenska kyrkan kan bara vägra att lämna ut uppgifter under vissa i lagen och kyrkoordningen angivna omständigheter, det vill säga då det finns en grund att vägra utlämnande med anledning av sekretess. Act Svenska kyrkans bedömning om utlämnande av handlingar kan överprövas av Svenska kyrkans överklagandenämnd som med stöd av lagen om Svenska kyrkan ytterst har att ta ställning till frågor av detta slag.⁴

Sextortion innebär att en person missbrukar sin maktposition för att få tillgång till sexuella tjänster i utbyte mot en tjänst eller förmån som hen har möjlighet att bevilja eller undanhålla i kraft av sin position. Sextortion är en korrupt handling där valutan är sex.

⁴ [Kyrkoordningen - Svenska kyrkan](#) Kap54 § 8a.

Skydd innebär att utifrån mänskliga rättigheter, flykting och internationell humanitär rätt skapa en miljö som främjar respekt för människor, förhindra och/eller lindra de omedelbara effekterna av ett specifikt mönster av övergrepp, och återställande av värdiga livsvillkor genom gottgörelse, restitution och rehabilitering.

Undertecknare är de som har undertecknat Act Svenska kyrkan Uppförandekod. De som företräder Act Svenska kyrkan, anställda samt valda ledamöter i kyrkorådet. Personer som utsetts till olika befattningar under kyrkostyrelsen (förtroendevalda) och andra personer som ingår i grupper/delegationer som utsetts av kyrkostyrelsen eller på delegation från kyrkostyrelsen. Uppförandekoden gäller även för andra personer som har undertecknat den.

Uppförandekod beskriver vilka regler som personalen ska följa. En anställd i Act Svenska kyrkan godkänner och undertecknar två uppförandekoder: Svenska kyrkans och Act Svenska kyrkans Uppförandekod. Detta sker i samband med att anställningen påbörjas. Även andra kategorier eller personal kan tillfrågas om att godkänna och underteckna Act Svenska kyrkans uppförandekod. Hit hör t.ex. konsulter, praktikanter, volontärer, medföljande till utsänd personal samt förtroendevalda i kyrkostyrelsen och internationella rådet. Act Svenska kyrkan kräver i avtal att alla samarbetspartners, som de har samarbetsavtal med, har en Uppförandekod som de tillämpar för sina anställda.

Utredning är en systematisk process genom vilken information samlas in som bevisar eller motbevisar ett klagomål.

Vittne är en person som bevittnade de händelser som ledde till klagomålet och som lämnade bevis i utredningen.

Överlevare är den person som blivit utsatt för ett övergrepp eller diskriminering.

Abbreviations

ACT Alliance – Action by Churches Together Alliance

CHS – Core Humanitarian Standards

CRM – Complaints and Response Mechanism

LVF – Lutherska Världsförbundet

WCC World Council of Churches

SARG – Strategisk Avvikelse-rapporterings-grupp

SEAH – Sexual Exploitation, Abuse and Harassment

10 Mall för att lämna klagomål

Skicka till

E-post: complaints.internationalwork@svenskakyrkan.se

Postadress: Complaints Focal Point, Act Svenska kyrkan, Kyrkokansliet, SE-751 70 Uppsala, Sverige

A: GENERELL INFORMATION

NAMN PÅ PERSONEN ELLER ORGANISATIONEN SOM LÄMNAR KLAGOMÅLET:

	HAR DU Fyllt 18 ÅR?
E-POST	TELEFON

B: BESKRIVNING AV KLAGOMÅLET/PROBLEMET

NAMN PÅ PERSON, ORGANISATION OCH/ELLER PROJEKT SOM KLAGOMÅLET GÄLLER

TIDPUNKT FÖR HÄNDELSEN/PROBLEMET

PLATS FÖR HÄNDELSEN/PROBLEMET

KORT BESKRIVNING AV HÄNDELSEN/PROBLEMET⁵

C: BESKRIV DE ÅTGÄRDER SOM HAR VIDTAGITS

Inkludera information om detta klagomål har lämnats in till andra organisationer och om någon åtgärd har vidtagits, om medicinsk hjälp och/eller psykosocialt stöd, samt om polis har informerats.

KORT BESKRIVNING AV DE ÅTGÄRDER SOM VIDTAGITS

D: BEHOV AV HÄNVISNING TILL TREDJE PART

Ange om du anser att det finns behov av hänvisning till tredje part, till exempel någon form av medicinskt, psykosocialt eller juridiskt stöd till inblandade personer:

KORT BESKRIVNING

Datum: _____ Namn: _____

I samband med att du lämnar in detta klagomål till Trossamfundet Svenska kyrkan kommer vi att behandla dina personuppgifter.

Trossamfundet Svenska kyrkan (org.nr 252002–6135) är personuppgiftsansvarig för personuppgiftsbehandlingen inom ramen för Act Svenska kyrkans CRM (Complaint Response Mechanism) som detta klagomål ingår i. Den rättsliga grunden för denna personuppgiftsbehandling är berättigat intresse, avtal eller rättslig förpliktelse.

Din integritet är viktig för oss och därför sätter vi säkerheten i fokus. Vi vidtar åtgärder för att skydda dina uppgifter i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR) samt etablerat styrande dokument för informationssäkerhet. Detta innebär att vi skyddar dina uppgifter med både tekniska lösningar, och organisatoriska rutiner och regler, till exempel tillämpas behörighetsstyrning anpassad till personuppgiftsbehandlings art.

Trossamfundet Svenska kyrkan sparar dina personuppgifter bara så länge som det krävs för att uppfylla ändamålen med behandlingen, eller så länge som vi måste lagra dem enligt lag. Därefter raderas eller avidentifieras dina uppgifter på ett säkert sätt, så att de inte längre kan kopplas till dig.

Om du efter anmälan vill få dina personuppgifter raderade kontakta complaints.internationalwork@svenskakyrkan.se.

Om du har frågor angående hur vi behandlar dina personuppgifter kan du före, och efter lämnat klagomål, kontakta kyrkokansliets dataskyddsombud på: kyrkokansliet.dataskyddsombud@svenskakyrkan.se.

Om du tycker att vi behandlar personuppgifter om dig på ett sätt som strider mot dataskyddsförordningen (GDPR) kan du lämna in ett klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) via denna länk: <https://www.imy.se/privatperson/utfora-arenden/lamna-ett-klagomal/> .