

RETNINGSLINJER OG PROSEDYRE FOR KLAGEHANDTERING I NITOR AS

I Nitor as ønsker vi at alle våre deltakere og ansatte skal ha en forsvarlig og hensiktsmessig klageadgang vedrørende forhold en er misfornøyd med. Ved at det er tilrettelagt systematisk for en slik klageadgang, vil vi bidra til å styrke vårt verdigrunnlag og vårt arbeidsmiljø.

Alle kan klage på forhold de er misfornøyd med uten å frykte at de har noe å tape. Vi har en lav terskel for å si ifra med tanke på at det skal bidra til et godt og tillitsfullt samarbeid i bedriften.

| | |
|--|--|
| 1. Generelt om klager i Nitor | I Nitor vil vi ha en åpen kultur der det er aksept for å ta opp bekymringer og reise kritikk. Klageadgang er en selvsagt rettighet i Nitor |
| 2. Hva er en klage? | En klage er mindre alvorlig enn en varsling. En klage er mer det å gjøre virksomheten oppmerksom på forhold der interne rutiner og beskrivelser ikke følges, og der det er klar misnøye med noe i vår bedrift. |
| 3. Hvem kan klage? | Alle ansatte og deltakere i Nitor kan klage hvis de finner det viktig eller riktig. Kunder og samarbeidspartnere kan også klage. Det kan for eksempel gjøres ved å sende en e-post til post@nitor.no |
| 4. Hva kan jeg klage på? | Du kan klage på forhold du ikke er fornøyd med på arbeidsplassen. Eksempler på dette kan være: Fysisk arbeidsmiljø, utstyr, leder, innhold i tiltaket (attføringstiltaket) |
| 5. Til hvem kan jeg klage? | Som hovedregel melder du klager tjenestevei: <ul style="list-style-type: none"> - Nærmeste leder eller arbeidsveileder - Avdelingsleder - Verneombud - Tillitsvalgte - Fag og personalleder - Daglig leder - Styrets leder For deltaker i tiltak kan det også være naturlig å klage til saksbehandler på Nav, dersom du ønsker å ta opp forhold du er misfornøyd med. |
| 6. Kan jeg klage anonymt og kan jeg stole på at jeg forblir anonym? | Vår bedrift ønsker å legge til rette for dialog og åpenhet, men tillater at klager er anonyme. |
| 7. Hvordan kan jeg klage? | Klager kan framstilles skriftlig eller muntlig, pr telefon, via e-post eller pr post. Den som tar imot muntlig klage, noterer klagen. |
| 8. Hva bør klagen inneholde? | En klage bør inneholde: <ul style="list-style-type: none"> - Fullt navn. Anonymitet aksepteres i hht pkt 6 - Ditt arbeidssted - Dato for rapportering - Tidsrom, eventuelt dato og klokkeslett for forholdet det klages på - Konkret hva klagen gjelder - Berørte parter og/eller vitner - Hva du mener kan eller bør gjøres for å forbedre situasjonen |
| 9. Hvordan vil Nitor behandle klagen? | Alle klager skal: <ul style="list-style-type: none"> - tas på alvor - behandles så raskt som mulig - behandles likeverdig uavhengig av hvordan klagen blir framsatt - behandles konfidensielt - kunne framsettes uten frykt for at den skal få negative konsekvenser - behandles i samsvar med bedriftens saksbehandlings- og arkivrutiner Den som har klaget vil: <ul style="list-style-type: none"> - om mulig få en bekreftelse på at klage er mottatt - bli gjort kjent med saksbehandlingen og utfallet av klagesaken |