

## Rutine for klagehåndtering

---

### Om klager i

#### Tana Arbeidsservice AS

I Tana Arbeidsservice AS ønsker vi å ha en kultur som fremmer åpenhet. Det skal være aksept for å gi beskjed dersom det fremkommer forhold på arbeidsplassen som man ikke er fornøyd med.

---

### Hva er en klage?

En klage er å gjøre virksomheten oppmerksom på at interne forhold som retningslinjer, instruksjoner og prosedyrer ikke følges. Man kan også klage uansett forhold der man er misfornøyd (arbeidsmiljø, fysiske arbeidsforhold, attføringsløp, ledere med mer).

---

### Hvem kan klage?

Klageadgang gjelder alle fast ansatte og deltakere i Tana Arbeidsservice AS.

Samarbeidsparter og eksterne kunder vil også kunne klage på forhold de ikke er fornøyd med i henhold til tjenesteleveranse og produkter.

---

### Hvor skal klagen rettes?

Som hovedregel skal du rette klagen gjennom tjenestevei. Det vil si; nærmeste leder, eller arbeidsleder, personal- og attføringsansvarlig, verneombud, daglig leder, styret, eiere. For deltakere i tiltak kan klagen også rettes i oppfølgingsmøter hvor også saksbehandler ved NAV er tilstede.

---

### Hvordan kan jeg klage?

Klager kan fremsettes skriftlig eller muntlig.

---

### Hva bør klagen inneholde?

En klage bør inneholde:

- Fullt navn (du kan også klage anonymt)
- Arbeidssted
- Dato for klage
- Konkret hva klagen gjelder
- Forslag til endring eller forbedring
- Signatur

---

**Hva gjøres med klagesaken?**

Den som klagen rettes til skal foreta en vurdering av videre saksbehandling; om noen andre skal involveres (eksempelvis dersom det klages på andre personer, ledere i virksomheten med mer) og hvilke tiltak som skal iverksettes.

Den som har fremsatt klagen, samt eventuelle personer og/eller virksomheter det er fremsatt klage mot, vil bli gjort kjent med hva som er gjort i forhold til klagesaken og utfall av den.

---

**Åpenhet i klagesaker**

Klager vil som utgangspunkt bli behandlet konfidensielt. Det betyr å sikre at informasjonen kun er tilgjengelig for de som skal ha tilgang, og at klager med sensitiv informasjon behandles innenfor gjeldende regler. Graden av åpenhet vil vurderes ut ifra hvem som har krav på, og er i behov av, informasjon. Virksomheten vil i årsrapporter gi en generell informasjon om antall og type klagesaker.

---

**Journalføring og arkivering**

Klagesaken skal journalføres. Alle klagesaker skal skannes og lagres i egen gradert mappe på server. Mappene fordeles avdelingsvis.

Det vil føres en egen statistikk over antall og type klager. Statistikken vil benyttes som grunnlag for vurdering av endringsområder og mulige forbedringsprosjekt. Statistikken vil oppbevares i klagesaksmappen.

---

## Klagenotat

---

Navn på den som fremsetter klagen:

Stilling/rolle:

Dato for klagen:

Hva gjelder klagen:

Forslag til endring/ forbedring:

Hvem rettes klagen til:

Signatur:.....

---

## Håndtering

---

Navn på den som mottar klagen:

Stilling/rolle:

Dato for mottak:

Hvem involveres/informeres:

Tiltak iverksatt:

Løsning og evt dato for oppfølging/ evaluering:

Signatur:.....

**Vedlegg: Rutine for klagebehandling**