

Serviceklage på ansatt

Dokumentadministrator: Therese Waldal Aarstad

Gyldig fra: 28.03.2023

Revisjon: 1.4

Godkjent av: Grete Mortensen Attwood

Revisjonsfrist: 27.03.2024

ID: 4040

Serviceklage på ansatt

Hvem gjelder rutinen for:

Ledere og alle ansatte

1) Formål

Ivareta og rettlede arbeidsgiver og arbeidstaker i håndtering av klager.

Det gjelder klage på ansattes faglige eller adferdsmessig utføring av tjenesten.

2) Omfang

Denne rutinen omfatter alle aktiviteter som berører klager som omhandler ansatte.

Klage kan fremsettes skriftlig, muntlig og/eller pr. telefon, i brev, sms eller epost enten til ledelsen eller via kolleger.

Klage på enkeltvedtak etter forvaltningsloven faller utenfor.

3) Tilbakemelding til klager

Den som har klaget på en ansatts adferd/oppførsel/språkbruk etc. får skriftlig tilbakemelding på at klagen er mottatt og vil bli undersøkt.

4) Håndtering av klagen

Mottaker av klagen registrerer denne i avvikssystemet, gjelder også muntlig klage. Klager gjøres oppmerksom på at klagen skriftliggjøres.

Den ansattes nærmeste leder har ansvaret for å håndtere klagen.

Den som klager bes først om å ta saken direkte opp med den ansatte saken gjelder.

Dersom klager/melder ikke ønsker å ta opp saken direkte med den ansatte, informeres vedkommende om at denne rutinen legges til grunn i videre saksbehandling.

Det er viktig at saken blir godt opplyst, ved behov innkalles derfor den/de som klager og evt andre berørte til samtale.

Arkivering – avhengig av type sak:

- Avviket håndteres og lukkes i EQS
- Hvis klagen medfører en personmessig oppfølging, skal avviket journalføres i personalmappe i websak
- Arkiverdige avvik arkiveres i websak

HR og/eller kommunejurist kan bistå ved behov.

5) Mulighet for kontradiksjon

Leder innkaller den ansatte til en samtale. Hvis klagen er av alvorlig karakter, skal innkallingen være skriftlig og den ansatte gis anledning til å ha med seg en tillitsvalgt eller annen person som vedkommende har tillit til.

Det skal skrives referat fra møte, den ansatte gis anledning til å kommentere klagen. Det skal videre fremgå av referatet eventuelle tiltak og hva man er blitt enig om.

Referat arkiveres i den ansattes personalmappe i websak.

Eventuell videre oppfølging og tiltak vil være en del av kommunens kontinuerlige internkontroll- og kvalitetsarbeid og personaloppfølging avhengig av sakens/klagens karakter.

Se for øvrig relaterte dokumenter:

Rutine for varsling av mistanke om trakassering fra en ansatt ved skolen, jf Opplæringsloven § 9 A-5