

Offentlig politikk for klager

Som en del av vår politikk skal alle klager og anker fra kunder, uavhengig av alvorlighetsgrad, dokumenteres, og svar skal gis skriftlig til kunden innen to uker.

Klager og anker som gjelder vårt arbeid fra kunder eller andre interessenter, skal dokumenteres og håndteres i henhold til følgende prosedyre:

- Den som mottar en klage eller en anke, skal skrive ned hva klagen gjelder, når den kom til oss, og hvem som sendte den.
- Hvis klagen eller anken kan løses direkte med kunden, skal dette gjøres. Klagen og den tilhørende korrigerende handlingen skal likevel sendes til kvalitetsleder for arkivering.
- En skriftlig bekreftelse på at klagen eller anken er mottatt, skal sendes til klageren. Hvis klagen mottas muntlig fra kunden, anses dette som unødvendig, men det skal dokumenteres at den ble mottatt muntlig i klagearkivet.

Klagen eller anken undersøkes av kvalitetsleder for å vurdere omfanget og foreslå passende tiltak. Tiltakene skal minimum inneholde følgende:

- Vurdere betydningen av den ikke-samsvarende saken.
- Bestemme tidsrammen basert på sakens alvorlighetsgrad.
- Vurdere mulig påvirkning på prosessenens ytelse.
- Bestemme hvordan deltakere i kompetanseordningen skal informeres.

Undersøkelse og avgjørelse i saken må utføres av en person som ikke har vært involvert i den aktuelle oppgaven. Dette håndteres normalt av kvalitetsleder.

Når klagen eller anken gjelder mer tekniske aspekter, kan Langø Service AS be om bistand fra en kontakt i et samarbeidende selskap. Disse personene må alltid ha undertegnet en avtale om konfidensialitet for å sikre at ingen informasjon om klagen eller oppgaven deles med uvedkommende.

Avgjørelser i saken skal meddeles klageren skriftlig.