

 Troms fylkeskommune Romssa fylkkasuohkan Tromssan fylkinkomuuni				Dok.id.: 1.2.2.15.1
Retningslinje for klage på utfordring i arbeidsmiljøet				Dok.type: Prosedyre
Versjon: 0.00	Skrevet av: Åshild Mairta Håvelsrud	Gjelder fra: 26.01.2025	Godkjent av: Ikke styrt	Sidenr: 1 av 3

Alle i Troms fylkeskommune skal ha et arbeidsmiljø som er fullt forsvarlig. Likevel hender det at man har utfordringer i arbeidsmiljøet. Utfordringene i arbeidsmiljøet kan være organisatoriske, samarbeidsmessige eller ledelsesrelatert.

Arbeidsgiver er avhengig av å få vite om slike utfordringer, slik at man kan vurdere om eventuelle tiltak skal settes i verk. Det oppfordres derfor til at arbeidstaker leverer en klage eller bekymringsmelding etter denne retningslinjen, dersom man ikke klarer å håndtere utfordringene selv.

Klager eller bekymringsmeldinger etter denne retningslinjen her, blir saksbehandlet som beskrevet under.

Hvilke muligheter har man til å si fra i Troms fylkeskommune

I tillegg til denne retningslinjen, for klage eller bekymringsmelding på utfordring i arbeidsmiljøet, har fylkeskommunen følgende (se under referanser nederst i dokumentet, for henvisning til disse dokumentene):

- Konfliktbehandlingsrutinen – for håndtering av saker med konflikter/meldinger om dette
- Rutine for håndtering av mobbing og trakassering – for håndtering av mobbing og trakassering/meldinger om dette
- Levere avvik – for rapportering av avvik. Du kan lese mer om avvik under referanser.
- Varsling – For saker som omhandler «kritikkverdige forhold» etter arbeidsmiljøloven. Merk at varsling i utgangspunktet ikke er saker som omhandler ditt eget arbeidsmiljø/uenigheter du måtte ha med din leder. I slike tilfeller kan rutine for klage på utfordringer i arbeidsmiljøet være rett vei å gå.

Retningslinjen er også ment å kunne brukes som en måte å si fra om et forhold på, dersom du er usikker på hva som faktisk er utfordringen, så vil leder i samråd med POU sortere saken inn i rett retningslinje og håndtering.

Levere en klage eller bekymring på forhold i arbeidsmiljøet

Dersom arbeidstaker har en utfordring i arbeidsmiljøet som arbeidstaker vil ta opp med noen, kan denne retningslinjen brukes.

Klagen eller bekymringsmeldingen leveres til nærmeste leder, eller nærmeste leder som skal håndtere saken. Det vil si at dersom nærmeste leder er den du klager på, leveres klagen eller bekymringsmeldingen til leder over.

Dersom du klager på en kollega, leveres klagen eller bekymringsmeldingen til nærmeste leder.

Retningslinje for klage på utfordring i arbeidsmiljøet	Versjon.: 0.00	Dok.id.: 1.2.2.15.1
	Side : 2 av 3	

Når du leverer en klage eller bekymringsmelding, gjøres dette enten skriftlig eller i samtale med leder. Dersom den leveres i samtale med leder, må den skriftliggjøres i etterkant av den som klager eller av den som klager i samarbeid med leder.

Mottak av klage eller bekymringsmelding på arbeidsmiljøet

Når du som leder mottar en klage eller bekymringsmelding på forhold i arbeidsmiljøet, er det første du gjør å sortere hvilken retningslinje klagen eller bekymringsmelding hører inn under, jamfør oversikten over. Ta kontakt med POU dersom du er usikker.

Saksbehandling etter denne retningslinjen

1 Fordeling

Første steg er mottak av klagen eller bekymringsmeldingen og å finne ut hvem som skal behandle denne. I utgangspunktet er det leder som behandler slike klager og bekymringsmeldinger, leder får råd og eventuelt bistand fra POU ved personalseksjonen der det er nødvendig.

Dersom nærmeste leder er inhabil/den klagen eller bekymringsmeldingen gjelder, må behandlingen gjøres av leder over.

2 Dokumentasjon

Leder oppretter en egen sak i arkivsystemet med begrenset tilgangsgruppe. I denne saken skal all dokumentasjon ligge. Klagen/bekymringsmeldingen og behandlingen av denne skal ikke ligge i de ansattes personalmapper. Dersom leder ikke kan opprette slik mappe, tar leder kontakt med arkivsenteret.

3 Bekreft mottatt klage/bekymringsmelding

Bekreft mottatt klage/bekymringsmelding og gi en foreløpig tidsplan for når leder tenker å være ferdig med å vurdere denne. Ved endret tidsplan, gis det informasjon om dette.

4 Undersøkelse og prosess rundt møtene

Første steg i prosessen er å kalle den som har klaget inn på et møte for å få mer bakgrunn for klagens innhold.

Etter dette møtet bør den det klages på/den som er ansvarlig for det som det klages på også kalles inn til et møte. Det må også vurderes om flere må kalles inn, for å belyse saken tilstrekkelig.

Merk at alle har rett til å ha med seg en tillitsvalgt eller annen tillitsperson til møter med leder, dersom de ønsker det.

Etter alle møtene skrives referat som leses gjennom av møtedeltakerne. Referatene er møtedeltakernes versjon av saken, og kan korrigeres av dem ved gjennomlesing.

Dersom klagens innhold tilsier det, må det gjennomføres andre undersøkelser/innhentes opplysninger fra andre kilder.

Retningslinje for klage på utfordring i arbeidsmiljøet	Versjon.: 0.00	Dok.id.: 1.2.2.15.1
		Side : 3 av 3

Husk å gi partene informasjon underveis om hvor saken står.

5 Beslutningen:

Når alle parter er hørt, og saken er tilstrekkelig opplyst slik at leder kan ta stilling til saken, skal leder ta stilling til om innholdet i klagen eller bekymringsmeldingen har medført at en eller flere har et ikke fullt forsvarlig arbeidsmiljø. Dersom dette er tilfelle, må leder iverksette tiltak for å rette opp i dette.

Det kan være saker der man finner at klagen eller bekymringsmeldingen ikke tyder på at noen har et ikke fullt forsvarlig arbeidsmiljø. Det er likevel mulig å vurdere hvorvidt man bør iverksette tiltak for å korrigere eventuelle forhold i arbeidsmiljøet som kan gi klager, i slike tilfeller.

6 – Avslutt saken – gi en konklusjon

Konklusjonen skal være skriftlig og dokumentere at saken er undersøkt, vurdert og avsluttet. Merk at man ikke trenger å fordele «skyld» eller tilsvarende i konklusjonen, men man må ta stilling til klagens innhold, og om det er behov for opprettende tiltak.

Det er ikke klagerett på konklusjonen. Partene som har vært involvert i saken har resignasjonsplikt, det vil si at de plikter å etterleve det som kommer ut av konklusjonen til arbeidsgiver. Det betyr at dersom arbeidstaker har klaget, men ikke er fornøyd med konklusjonen, er det ikke anledning til å klage til arbeidsgiver en gang til om samme forhold, da arbeidsgiver har undersøkt saken tilstrekkelig.

Dersom klager fortsatt er misfornøyd, må klager dermed heller gå til eksterne instanser som Arbeidstilsynet.

Kryssreferanser

[1.2.1.2.4.0](#)

[1.2.1.2.4.2](#)

[1.2.1.2.4.3](#)

[1.2.1.3.3.0](#)

[1.2.1.3.3.1](#)

[Håndtering av HMS-avvik i Troms fylkeskommune](#)

[Rutine for håndtering av varsling](#)

[Slik går du fram for å varsle om kritikkverdige forhold](#)

[Retningslinjer for konflikthåndtering](#)

[Retningslinjer for forebygging og håndtering av mobbing](#)

Eksterne referanser