

Mottakelse av klager / henvendelser

Mottakelse på Forum

Når vi mottar en klage skal det alltid åpnes en ticket på forumet under "Inspektør" der det skal bli sendt inn et gyldig dokument på hva saken gjelder. Det skal alltid inneholde tid, sted og navn på innblanende personer for å være gyldig. Dette er relevant informasjon som vi trenger for å kunne følge saken.

Viderefølgelse av saken

Når ticket er åpnet og dokument er mottatt kan vi starte å se hva saken gjelder. Samle selv sammen ressursene du anser som nødvendig som ledende saksbehandler. På Mike forum skal det også skrives saksnummer i "[] saker" rommet, og åpnes ny sak (S) i "[] mike-saker" rommet. Se vedlagt mal i mike-saker rommet. Husk å få med **TAGS**!

Forfølgelse av saken

Etter at sak er opprettet og klage er mottatt kan vi begynne å starte etterforskningen. Vi vil alltid behandle alle klager med like mye seriøsitet og profesjonalitet. Brudd på prosedyrer, retningslinjer eller manualer vil bli sjekket og fulgt hvis oppdaget. Når vi har mottatt relevant informasjon i henhold til type sak vil vi komme oss til en konklusjon med alt av samlede beviser og vitneforklaringer.

Sakens utfall

Sakens utfall skal alltid skrives i bunnen av dokumentet til saken og det skal alltid være en saksbehandler som signerer det før konklusjonen blir gitt informasjon om videre til den det gjelder. Saksbehandlere er alle Mike-enheter. Når saken er ferdig skal den markeres som "**Ferdig**" og utfallet skal publiseres i kanalen.

Revision #7

Created 12 November 2024 00:26:14 by Arnt Roger Lyngmyr

Updated 12 November 2024 21:21:01 by Arnt Roger Lyngmyr