



**Programul Ombudsman/DIALOG al UTC** este un canal de comunicare confidențial, conceput pentru a facilita comunicările clare și ușor de înțeles.

## INFORMAȚII DE BAZĂ DESPRE PROGRAMUL OMBUDSMAN/DIALOG

- Programul Ombudsman/DIALOG servește drept intermediar de comunicare între dvs. și management. Programul funcționează cu succes din 1986.
- Ombudsman/DIALOG este o alternativă la canalele tradiționale de comunicare, precum supraveghetorii, serviciile de resurse umane sau practicile comerciale.
- Ombudsman/DIALOG, după eliminarea informațiilor care ar putea face posibilă identificarea dvs., trimite întrebarea sau problema dvs. managementului pentru răspuns.
- Răspunsurile vin de la management.
- Programul Ombudsman/DIALOG este confidențial (prin protejarea identității persoanei care ridică problema), neutru (prin faptul că nu este nici avocatul managementului, nici al angajaților) și independent (prin funcționarea separată de management).
- Ombudsman/DIALOG va procesa orice întrebare sau problemă, cu excepția cazului în care chestiunea respectivă face obiectul unui contract colectiv de muncă sau este restricționată prin lege.
- Ombudsmanii tratează problemele mai complexe, inclusiv pe cele privind conformarea legală. DIALOG este destinat unor chestiuni mai puțin complexe și funcționează exclusiv prin întrebări scrise și răspunsuri scrise. În cazul în care o chestiune mai complexă este transmisă prin DIALOG, aceasta este trimisă unui Ombudsman.
- Deoarece Ombudsman/DIALOG este un canal confidențial, acesta nu acceptă notificări, pentru companie, cu privire la pretenții sau alte materii.

## CUM FUNCȚIONEAZĂ OMBUDSMAN/DIALOG

- Ombudsmanii și coordonatorii DIALOG lucrează pentru sediul central al UTC.
- Numai Ombudsmanii și coordonatorii DIALOG cunosc identitatea persoanelor care transmit o cerere Ombudsman/DIALOG, iar cererile Ombudsman/DIALOG pot fi transmise în mod anonim.
- Termenul de răspuns la cererile DIALOG este de cel mult 14 zile (exclusiv expedierea poștală pentru cererile DIALOG pe suport de hârtie). Deoarece cererile gestionate de către Ombudsmani sunt mai complexe, termenul de răspuns este, în general, mai mare de 14 zile.

## CUM AJUTĂ OMBUDSMAN/DIALOG

- Ombudsman/DIALOG permite facilitarea punerii unei întrebări, exprimării unei preocupări, sugerării unei schimbări, raportării unei probleme sau transmiterii de complimente cuiva sau pentru ceva.
- Ombudsman/DIALOG este structurat astfel încât să fie un canal de comunicare sigur pentru ridicarea problemelor. Ombudsmanii sunt mediatori instruiți.
- Prin expunerea problemelor, pot fi făcute îmbunătățiri în cadrul activității.
- În ultimii cinci ani, aproximativ jumătate din cererile prin care se solicitau schimbări au condus la schimbări. Ombudsman/DIALOG contribuie la dezvoltarea UTC.

## ÎNTREBĂRI FRECVENTE

### Î. Cum pot contacta un Ombudsman?

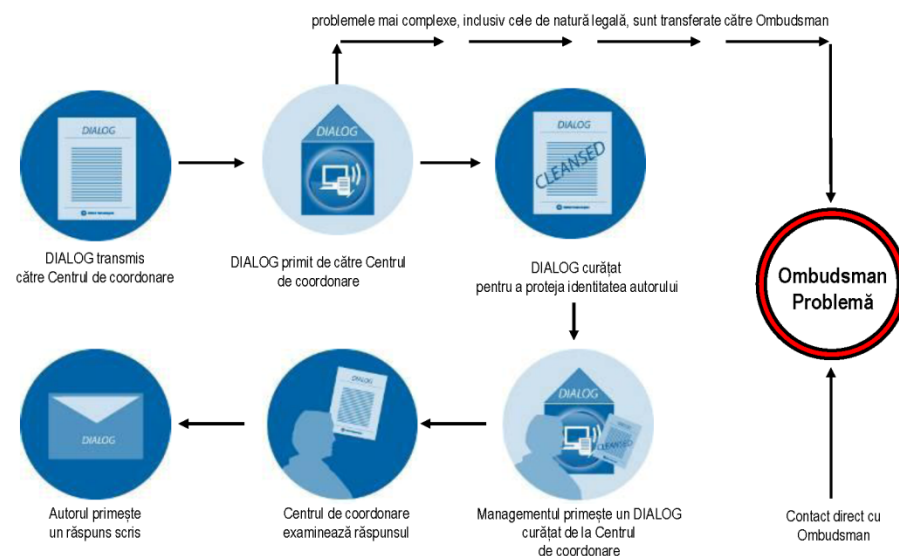
R. Ombudsmanul UTC poate fi contactat prin apel gratuit la numărul 800.871.9065.

În cazul în care apelați din afara Statelor Unite, gratuit, folosiți codul de acces AT&T Direct@ corespunzător, pe care îl găsiți la [www.business.att.com/bt/access.jsp](http://www.business.att.com/bt/access.jsp)

### Î. Care sunt etapele în utilizarea DIALOG?

R. Redactați un document DIALOG pe suport de hârtie, folosind formularul din caseta DIALOG sau descărcându-l de la [www.utc.com](http://www.utc.com). Expediați formularul la DIALOG, UTC, Hartford CT 06101.

Alternativ, utilizați eDIALOG, via un site internet sigur, găzduit extern de către un furnizor independent de UTC, la <https://edialog.confidential.utc.com>



### Î. Cum este păstrată confidențialitatea în ceea ce privește eDIALOG?

R. eDIALOG este un sistem sigur, criptat, disponibil pe internet, care este găzduit extern de către un furnizor independent de UTC. Acesta utilizează un sistem cu parolă care este controlat exclusiv de către persoana care ridică o problemă. Când redactează un eDIALOG, autorul creează un identificator personal (combinație alfanumerică) și un cod de control (combinație alfanumerică). Autorul regăsește răspunsul managementului prin utilizarea identificatorului și a codului de control create de el însuși. Nu există alt mecanism de urmărire.

### Î. Unde pot fi găsite mai multe informații?

R. Pentru detalii privind Programul Ombudsman/DIALOG al UTC, vă rugăm să vizitați site-ul internet <http://www.corphq.utc.com/emhand/dialog> sau [www.utc.com](http://www.utc.com).