

Prosedyre: 009 Klager, anker og tvister

Ansvarlig: Ledelsens representant

1. Generelt

Denne prosedyren dekker alle krav ved behandling av klager, anker og tvister fra/med kunder, NA eller andre eksterne instanser. For behandling av saksbehandlingsfeil/avvik mottatt fra eksterne instanser, se SC Prosedyre P012 Avviksbehandling, korrigerende og forebyggende tiltak. Dette omfatter for eksempel feil på faktura, mindre feil i rapporter og lignende.

Input	Aktivitet	Output
Klage i enhver form fra muntlig, skriftlig eller elektronisk.	Registrering av klager Klagebehandling Behandling av anker og tvister	Sakspapirer

Referanse : NS-EN ISO/IEC 17021-1:2015 pkt. 9.7 Anker og 9.8 Klager

Dokument nr.	009	Versjon nr.	2
Etablert dato	01.08.2014	Dato endret	14.03.2017
Utarbeidet av	ARP	Godkjent av	AHP

2. Registrering av klager

I de tilfeller der kunder, representant fra NA eller andre retter en klage til sertifiseringsorganet, skal mottaker av en slik henvendelse, det være seg skriftlig eller i annen form, registrere denne på formular F12 Avviksrapport. Det skal klart antegnes under «*beskrivelse av avviket*» hva saken gjelder. Flest mulig opplysninger om klagen skal innhentes og nedtegnes på formularet. Klagen bringes så videre til Daglig leder uten unødvendige forsinkelser.

3. Klagebehandling

Daglig Leder har ansvar og myndighet til å behandle klager. Han skal snarest undersøke forholdene omkring klagen, ta kontakt med kontaktpersonen som har innklaget saken og orientere om sakens gang og de tiltak som eventuelt vil bli iverksatt.

Rask aksjon og kommunikasjon skal forhindre at saken skal utvikle seg ytterligere i negativ retning. Klage saker skal ha første prioritet og løses uten unødvendige forsinkelser.

Når nødvendige tiltak er gjennomført skal dette meddeles innklager i skriftlig form.

I de tilfeller der Daglig leder har vært direkte involvert i saken, og således kan oppfattes som inhabil, skal Daglig leder oversende klagen til Sertifiseringsleder for behandling.

4. Behandling av anker og tvister

Daglig leder skal fremlegge anker for styret som skal vurdere saken og fremsette en anbefaling for en endelig avgjørelse. Styrets formann skal i hvert enkelt tilfelle vurdere Daglig leders habilitet i forbindelse med slike saker. Dette for å hindre at Daglig leder som medlem av styret skal kunne påvirke deler av eller hele styret i en retning som kan sies å være negativ for den som anker.

Ankebehandlingen skal som et minimum omfatte følgende elementer og metoder;

- a) Et omriss av prosessen for mottak, validering og undersøkelse av klagen, og for å avgjøre hvilke tiltak som skal tas som svar på det, under hensyntagen til resultatene fra tidligere og lignende klager
- b) Sporing og registrering av klager, inkludert handlinger som er utført for å løse dem
- c) Sørge for at eventuelle korrigerende og korrigerende tiltak blir gjennomført

Dokument nr.	009	Versjon nr.	2
Etablert dato	01.08.2014	Dato endret	14.03.2017
Utarbeidet av	ARP	Godkjent av	AHP

Når sertifiseringsorganet mottar en anke, er sertifiseringsorganet ansvarlig for å samle og verifisere all nødvendig informasjon for å bekrefte anken.

Sertifiseringsorganet skal bekrefte mottaket av anken og gi den som fremmer anken framdriftsrapporter og resultatet av anken.

Beslutningen som kommuniseres til den som anker skal gjøres av, eller være gjennomgått og godkjent av, enkeltpersoner som ikke tidligere var involvert i ankepunktet og det skal gis formell informasjon til den som har remmet anken når saken er avsluttet fra sertifiseringsorganets side.

Samme fremgangsmåte skal benyttes i tviste saker.

5. Oppbevaring av dokumentasjon

Alle notater, brev, telefakser, e-post, m.m. i tilknytning til klager, anker og tvister skal oppbevares i egen perm. Oppbevaringstid settes til 5 år.

6. Innsyn

Norsk Akkreditering skal gis innsyn i alle registrerte anker, klager og tvister. For å oppnå og vedlikeholde tiltro til sertifiseringsordningen skal sertifiseringsorganet gjøre tilgjengelig eller offentliggjøre ikke konfidensiell informasjon om resultatet i spesifikke revisjoner til spesifikke interessepartnere. Det kan være fra revisjoner som er gjennomført som en respons til klager.

Dokument nr.	009	Versjon nr.	2
Etablert dato	01.08.2014	Dato endret	14.03.2017
Utarbeidet av	ARP	Godkjent av	AHP