

Prosedyre for anke- og klagebehandling Kiwa

Dokumentadministrator: Laila Sande
Godkjent av: Jørn Are Granerud, Runar Meland

Gyldig fra: 24.01.2018
Revisjonsfrist: 23.01.2021

Revisjon: 20.5
ID: 1708

1 Formål og omfang

Prosedyren omfatter behandlingsprosessen av Klager og Anker for Kiwa TI-Sertifisering og Kiwa Inspecta.

Hensikten med prosedyren er å sikre at:

- En upartisk, fortrolig, ikke- diskriminerende og konstruktiv behandling
- Kunde sikres en lik og rettferdig behandling
- Kunde får skriftlig tilbakemelding, underveis i prosessen og ved avslutning av prosessen

Prosedyren omfatter behandlingsprosessen av:

- Klage på utførelse og gjennomføring av sertifisering- og revisjonsprosess/verifikasjonsprosess
- Anke på selve sertifiseringsbeslutningen

1.1 Ansvar og myndighet

Daglig leder har overordnet ansvar for klage og ankebehandlingen. Utførelsen delegeres ved behov for å sikre kompetanse og objektivitet.

1.2 Definisjon

Anker:

Tilbakemelding fra kunde om å få overprøve en sertifiseringsbeslutning som er fattet av Kiwa.

Klager:

Uttrykk for misnøye, bortsett fra anke, fra en person eller organisasjon, i forbindelse med aktivitetene til Kiwa.

2 Beskrivelse

2.1 Flytdiagram — Prosess



2.2 Registrering og behandling av klage og anke

Enhver mottaker av skriftlig anke/klage informerer henholdsvis Kiwa TI-S/Kiwa Inspecta sin ledelse.

| Anker: Registreres i egne mapper, hos den respektive enhet

Klager: I EQS.

Den respektive ledelse sikrer at skriftlig tilbakemelding om mottatt Anke/Klage, info om prosessen og forventet behandlingstid, gis tilbake til kunde.

| Ved mottatt av anke skal styret informeres.

2.3 Behandling av klager

| Følger prosessen for awiksbehandling (ID-1371) og registreres i EQS under: Awiksmelding/
Kundetilbakemelding/kundeklage (formell). Saken skal registreres, men uten navn på klager, eller eget personell. Kun sak, for registrering.

2.4 Behandling av Anke

Ankebehandlingen skal sikre at informasjon og ankers synspunkter er vurdert ved at saken undersøkes, granskes og vurderes av personell som ikke har vært involvert i saken.
Proessen for anke, fasiliteres av HMS&K-leder.

| Et ankeutvalg bestående av minimum 3 medlemmer, skal opprettes. Utvalget skal inneha totalt kompetanse på linje med utfører av den aktuelle tjenesten.

Tilleggs-personell (tekniske ledere, kvalitetssjef, daglig leder, og fagekspert etc), eller uttalelser fra disse, innhentes ved behov. Dersom det er spørsmål om habilitet og eller etiske forhold kan rådet for dette kobles inn.

Behandlingen skal sikre at det ikke foreligger feilbeslutninger, urimelige tolkninger av kravene i standardene eller andre vikarierende motiver for den foreliggende innstillingen.

| Behandlingen foregår til enighet i utvalget.

Behandlingen dokumenteres i eget referat, som arkiveres.

Beslutning oversendes anker umiddelbart, sertifikat oppdateres i henhold til beslutningen.

For Teknisk kontrollorgan:

Den som framsetter krav om ankebehandling har anledning til å påklage resultatet av ankebehandlingen, ref. Forvaltningsloven kap. VI. Påklaging kan rettes til de relevante myndigheter for Teknisk Kontrollorgan.

Resultatene fra ankebehandlingen skal gjøres tilgjengelig for Norsk Akkreditering.

2.5 Tvister

| Hvis klage-/ankeprosessen ikke skulle føre til enighet mellom Kiwa og kunden, innkaller daglig leder til et forhandlingsmøte med sikte på forlik. Hvis dette ikke fører fram, oppnevnes aktuelle representanter for partene i en voldgiftssak.

I samråd med kunde og tvisten, skal det avklares om, og i hvilket omfang/grad, tvisten og dens avgjørelse skal gjøres offentlig tilgjengelig.

2.6 Referanser for TK

Lov om Teknisk kontrollorgan
Forvaltningsloven kap. II til VI