

Prosedyre for anke- og klagebehandling TI-S

Forfatter: Kristine Nedberg

Versjon: 20.2

Godkjent av: Jørn Are Granerud, Harald Schjøberg

ID: 1708

Gyldig fra: 12.10.2016

Revisjonsfrist: 12.10.2019

1 Formål og omfang

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

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 TI-S

Klager:

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

2 Beskrivelse

2.1 Flytdiagram — Prosess



2.2 Registrering og behandling av klage og anke

Enhver mottaker av skriftlig anke/klage informerer Kiwa TI-S ledelse. Henvendelse registreres i register:

Anker: F:\TI Sertifisering\LEDELSE TI-S\Anker og Klager\Anker

| Klager: F:\TI Sertifisering\KUNDER SYSTEM\00 mappestruktur kunde 201x9. Faktura og sertifikat

Kiwa TI-S ledelse sikrer at skriftlig tilbakemelding om mottatt Anke/Klage, info om prosessen og forventet behandlingstid, gis tilbake til kunde.

Ved mottatt av anke skal Kiwa TI-S styret informeres.

2.3 Behandling av klager

Følger prosessen for avviksbehandling (ID-1371) og registreres i EQS under: Avviksmelding/
Kundeoppdaget avvik/kundeklage (formell).

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. Ankeutvalg bestående av tekniske ledere, kvalitetssjef og daglig leder, skal opprettes. Utvalget skal ha minimum 3 medlemmer. Ankeutvalget skal inneha total kompetanse på linje med godkjente revisorer for aktuelle standarder. Tilleggs-personell (TK, QA, 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. Beslutning oversendes organisasjonen umiddelbart, sertifikat oppdateres i henhold til beslutningen. Behandlingen dokumenteres i eget referat, som arkiveres.

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 sertifiseringsorganet og organisasjonen, innkaller daglig leder ved sertifiseringsorganet til et forhandlingsmøte med sikte på forlik. Hvis dette ikke fører fram, oppnevnes aktuelle representanter for partene i en voldgiftssak.

I samråd med sertifisert 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