

FSC® , PEFC och ISCC

KLAGOMÅL

September 2015

DNV GL Business Assurance Sweden AB (A000509) är ett ackrediterat certifieringsorgan.

HANTERING AV KLAGOMÅL OCH ÖVERKLAGANDEN

Om en intressent

- inte är nöjd med den certifierade organisationens svar eller åtgärder kopplat till ett klagomål som skickats till organisationen

- inte är nöjd med beslut som fattats av DNV GL under en revision, som berör certifiering eller en kommentar som tidigare sänts till DNV GL

- har ett klagomål mot en certifierad verksamhet, och vill skicka den direkt till certifieringsorganet (en klagande måste inte skicka klagomålet först till den berörda organisationen, även om det rekommenderas att först försöka lösa varje konflikt direkt med organisationen innan ärendet eskaleras)

Så har intressenten möjlighet att registrera ett formellt klagomål hos Certifieringsorganet.

KONTAKT

Skicka det formella klagomålet via e-mail till

fsccomplaints@dnvgl.com

eller via post till

**DNV GL Business Assurance Sweden AB
(FSC® A000509)**

FSC Complaints
P O Box 6046
SE - 171 06 Solna, Sweden

Telefon: +46 8 587 940 00

Fax: +46 8 651 70 43

www.gl.se/certifiering

Var vänlig och ange

- Intressentens namn
- Organisationens (certifikatsinnehavare) namn (om det är relevant)
- postadress eller e-mail adress intressenten
- Alla referenser till tjänster / aktiviteter / geografiskt område
- Detaljer och orsak till klagomålet

KLAGOMÅLSPROCESS

Klagomålsenheten hos DNV GL är ansvariga för att hantera formella klagomål. Enheten består av anställda på DNV GL som inte medverkat vid den senaste revisionen hos certifikatsinnehavaren som är föremål för klagomålet.

Ett första svar skickas till den klagande, som innehåller en summering av föreslagna aktiviteter för att hantera klagomålet eller överklagandet, inom två (2) veckor från det klagomålet eller överklagande inkommit.

Det hålls ett Klagomålsmöte varje månad, där inkomna klagomål under den senaste månaden hanteras, och efter mötet skickas en uppdateringsrapport till den klagande.

DNV GL ska hålla den (de) klagande informerade hur undersökning/utvärdering av klagomålet/överklagandet fortskrider, och ska ha färdigställt undersökning och specificerat föreslagna åtgärder för klagomålet eller överklagan inom tre (3) månader efter att klagomålet eller överklagandet har inkommit.

När processen leder till avvikelser, tillfällig eller permanent indragning av certifikat, skall avvikelislistan uppdateras och skickas till kunden och för FSC skogscertifikat skall den uppdaterade avvikelislistan publiceras i FSC databasen. Den publika rapporten blir inte alltid uppdaterad, oftast enbart avvikelislistan. Resultatet ska skickas till den klagande.

I fall där en tillfällig eller permanent indragning rekommenderas skall den sändas till Teknisk granskning för beslut.

Införande av åtgärder och verifiering av korrigerande åtgärder ska genomföras inom ett år för Mindre avvikelser och inom tre månader för Stora avvikelser.

Den intressent som skickat in ett formellt klagomål eller ett överklagande kan överklaga DNV GLs beslut inom FSCs konfliktlösningsprocess, se FSC-PRO-01-005, FSC-PRO-01-008 och FSC-PRO-01-009, eller kontakta det nationella initiativet inom FSC.

Formella klagomål på DNV GLs uppfyllande av FSC krav eller på ASIs verksamhet kan skickas till den verkställande direktören hos ASI. Se FSC-PRO-01-005, FSC-PRO-01-008 och FSC-PRO-01-009, eller kontakta det nationella initiativet inom FSC.

Klagomål/anmälan om missbruk av FSC och / eller PEFC varumärken skall hanteras utan dröjsmål. Certifikatsinnehavaren skall kontaktas och bevis för inköp och försäljning skall skickas till DNV GL och information skall sändas till FSC Trademark Unit. Om ärendet inte kan lösas med hjälp av dokumentgranskning, skall en revision med kort varsel genomföras så snart som möjligt.

För certifikat som är indragna som en följd av missbruk av FSCs trademark, lämnas ärendet över till FSC Trademark Unit.

UTVÄRDERING AV INFORMATION SOM ERHÅLLS FRÅN INTRESSENTER EFTER CERTIFIERINGSREVISION FÖR FSC CERTIFIKAT

Kommentarer som erhålls från intressenter efter certifieringsrevisionen skall registreras, och utvärderas och dokumenteras vid kommande periodisk revision, om inte kommentarerna är del av ett formellt klagomål eller indikerar en Stor avvikelse som kräver omedelbara åtgärder. Med detta menas situationer som inte är möjliga att skjuta upp till kommande periodisk

revision, t ex hotade höga bevarande värden enligt FSCs definition, omställning av skogsmark till annan markanvändning etc.

Kommentarer som inkommer skall sändas till en revisionsledare för utvärdering om kommentaren indikerar en Stor avvikelse som kräver omedelbara åtgärder eller inte.

Kommentarer som indikerar Stora avvikelser som kräver omedelbara åtgärder ska tas om hand utan dröjsmål. En revisionsledare skall tilldelas ansvaret för att undersöka fallet så snart som möjligt, åtminstone senast under nästkommande Klagomålsmöte.

Mer information finns i följande dokument:

ISO Guide 65
FSC-STD-20-001
ISCC 253 Complaints, Appeals and Arbitration