

SKH Versio: 1 Asiakirja nro 89.002	Laatukäsikirja Sivu 1 / 2
---	------------------------------

VALITUSTEN KÄSITTELYMENETTELY

Valituksen määritelmä

I: Valituksella ymmärretään kaikenlaiset ulkoisten osapuolten pyynnöt tutkia tuotteen tai prosessin puutteita valitusjärjestelyn puitteissa

II: Valitus SKH:sta

1 §

Valituskoordinaattorin toimesta:

- 1) Jos valitus koskee sertifioitua tuotetta/palvelua eikä valituksen tekijä ole vielä ollut yhteydessä sertifikaatin haltijaan, valituksen tekijää pyydetään ensin ottamaan yhteyttä sertifikaatin haltijaan. Jos on tarpeen, valituksen tekijälle voidaan antaa sertifikaatin haltijan yhteystiedot. Jos valituksen tekijä on ollut yhteydessä sertifikaatin haltijaan eivätkä osapuolet ole päässeet sopuun, valitus otetaan käsittelyyn. Valituksesta tehdään merkintä valituskirjaan seuraavilla tiedoilla:
 - Saapumispäivämäärä;
 - Valituksen tekijän tiedot;
 - Valituksen laatu;
 - Valitusnumero.

Nimettömät valitukset sekä tyytymättömyyden osoitukset, joita ei voida käsitellä valituksina, merkitään kommentteina tarkastuksen yhteydessä (lisätään huomautus kyseisen sertifikaatin haltijan seuraavaan tarkastuskäyntiraporttiin).

- 2) Kirje yllämainituin tiedoin sertifikaatin haltijalle, vastausaika 2 viikkoa. Kopio tästä kirjeestä valituksen tekijälle. Viestintä tapahtuu hollannin kielellä tai muulla kielellä, josta SKH:n edustaja ja valituksen tekijä ovat keskenään sopineet. Valituksen tekijän pyynnöstä SKH pitää hänen henkilöllisyytensä salassa valituksen kohteelta.

Sertifikaatin haltijan toimesta:

- 3) Vastaus kirjeeseen.

Projektinjohtajan toimesta:

- 4) Sertifikaatin haltijan vastauksen arvioiminen ja sen pohjalta päätös, aloitetaanko tutkinta.

Projektinjohtajan toimesta:

- 5) Jos tutkinta aloitetaan, siitä laaditaan raportti, jossa mainitaan tutkinnan päivämäärä, asianomaiset sekä johtopäätös *).

Tarkastajan toimesta:

- 6) Raportin arvioiminen toisena lukijana.

Projektinjohtajan toimesta:

Vahvistus sertifikaatin haltijalle, että valitus on käsitelty.

Johtajan toimesta:

- 7) Valituksen tekijälle kerrotaan tutkinnan tuloksista, mikäli mahdollista 3 kuukauden sisällä ilmoituksesta **). Asianomaiset osapuolet saavat 2 viikkoa vastausaikaa.

*) Mikäli johtopäätös on, että sertifikaatin haltijan toiminnassa on puutteita, seurauksena on, SKH:n sertifiointisäännöt huomioon ottaen:

SKH Versio: 1 Asiakirja nro 89.002	Laatukäsikirja Sivu 2 / 2
---	------------------------------

- **Kirje sertifikaatin haltijalle**
Sertifikaatin haltijalle lähetetään kirje, jossa kysytään korjaavista toimenpiteistä, jotka sertifikaatin haltijan on suoritettava.
- **Valitusprosessin päättäminen**
Valitus on loppuun käsitelty, kun yllä kuvattu menettely on suoritettu loppuun ja korjaavat toimenpiteet on tehty. Näistä toimenpiteistä päätetään tai ne varmennetaan tarkastuksessa tai kysymällä niistä sertifikaatin haltijalta.

Valituskirjaan merkitään päivämäärä, jolloin valitus on loppuun käsitelty.

Arkistointi

Valitusprosessin päättämisen jälkeen kaikki valitukseen liittyvä kirjeenvaihto arkistoidaan kyseisen sertifikaatin haltijan kansioon. Tehdyt huomiot tallennetaan Synergy-kansioon, ja asiakirjat/kansio liitetään valituskirjaan. Valituskirjaan merkitään päivämäärä, jolloin valitus on loppuun käsitelty.

**) Ulkopuolisten sertifiointijärjestelmien osalta valituksen tekijällä on mahdollisuus ilmoittaa valituksesta myös sertifiointijärjestelmän hallinnoitsijalle (FSC/PEFC/SSVV/SCCM/SMK jne.). Valitus käsitellään ensin SKH:n valitusmenettelyn mukaisesti, ja jos siihen ei saada ratkaisua, se esitetään ASI:lle ja lopulta FSC:lle. Mikäli tarkastuksen tuloksista on erimielisyyttä suhteessa ohjeellisiin asiakirjoihin

2 § Katso asiakirja nro 89.167 (vuokaavio), asiakirja nro 89.169 (valitusten rekisteröintilomake) sekä asiakirja nro 89.171 (yhteenveto valituksista).

Huomautus: Valitusten tutkiminen ja niistä päättäminen ei saa johtaa syrjiviin toimiin.

Valituksen ja ratkaisun julkistaminen: valituksen luonteesta riippuen neuvotellaan valituksen tekijän ja sertifikaatin haltijan kanssa, miltä osin valitus ja sen ratkaisu voidaan julkistaa (hallintajärjestelmien osalta).

Tähän menettelyyn sovelletaan salassapitovaatimuksia.