

SKH Versio: 2 Asiakirja nro 89.002	Laatukäsikirja Sivu 1 / 3
---	------------------------------

VALITUSTEN KÄSITTELYMENETTELY

Valituksen määritelmä

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

II: Valitus SKH:sta

Huom. Jos valitus koskee FSC:tä, katso sivu 2.

I §

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: 2 Asiakirja nro 89.002	Laatukäsikirja Sivu 2 / 3
---	------------------------------

- **Kirje sertifiikaatin haltijalle**
Sertifiikaatin haltijalle lähetetään kirje, jossa kysytään korjaavista toimenpiteistä, jotka sertifiikaatin 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 sertifiikaatin haltijalta.

Valituskirjaan merkitään päivämäärä, jolloin valitus on loppuun käsitelty.

Arkistointi

Valitusprosessin päättämisen jälkeen kaikki valitukseen liittyvä kirjeenvaihto arkistoidaan kyseisen sertifiikaatin 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 sertifiikaatin haltijan kanssa, miltä osin valitus ja sen ratkaisu voidaan julkistaa (hallintajärjestelmien osalta).

Tähän menettelyyn sovelletaan salassapitovaatimuksia.

FSC:tä koskeva valitus:

Jos valitus koskee FSC-COC-sertifiointia, menetellään seuraavasti:

- Vahinkoa kärsineellä osapuolella on mahdollisuus tehdä valitus tai vetoamus SKH:n työntekijän/työntekijöiden, ryhmän tai komitean toiminnasta.
- SKH salaa valittajan henkilöllisyyden sertifiikaatin haltijalta, jos valittaja niin pyytää.

1) Valituksen tai vetoamuksen jättäjän tulee kuvailla selkeästi valituksen tai vetoamuksen kohde, esittää objektiivinen todiste valituksen tai vetoamuksen jokaisen osa-alueen tueksi ja antaa nimensä ja yhteystietonsa. Nimettöminä jätetyt valitukset ja muut mielipiteenilmaisut, joita ei ole yksiselitteisesti muotoiltu valituksiksi, SKH käsittelee kommentteina sertifiikaatin haltijan seuraavan tarkastuksen yhteydessä. Projektinjohtaja kirjaa tästä huomautuksen Synergy-järjestelmään kyseisen tarkastuspyynnön yhteyteen.

2) Kun SKH on ottanut vastaan valituksen tai vetoamuksen, valituskoordinaattorin valvonnassa:

- a) todetaan, liittyykö valitus/vetoamus SKH:n vastuulla oleviin sertifiointitoimiin. Jos liittyy, valitus/vetoamus otetaan käsittelyyn.
- b) valituksen/vetoamuksen jättäjälle vahvistetaan 3 arkipäivän kuluessa, että valitus on otettu vastaan;
- c) valittajalle laaditaan 2 viikon kuluessa alustava vastaus, johon sisältyy ehdotus siitä, kuinka valituksen/vetoamuksen suhteen tullaan etenemään;
- d) kerätään ja todennetaan (mahdollisuuksien mukaan) kaikki tarvittavat tiedot, joita vaaditaan päätöksentekoon tai ratkaisuun valituksen/vetoamuksen suhteen;
- e) valittaja pidetään ajan tasalla siitä, kuinka valituksen/vetoamuksen käsittely etenee;
- f) 3 kuukauden kuluessa valituksen/vetoamuksen vastaanottamisesta valituksen/vetoamuksen kohde tutkitaan ja ehdotetaan toimenpiteitä asian ratkaisemiseksi;
- g) ratkaisusta tiedotetaan valittajalle 1 viikon kuluessa siitä, kun ratkaisusta on tehty päätös.

3) SKH kirjaa valituksen/vetoamuksen, asian etenemisen ja ratkaisun Synergy-järjestelmään ja rekisteröi kaikki valitukset FSC:lle.

SKH Versio: 2 Asiakirja nro 89.002	Laatukäsikirja Sivu 3 / 3
---	------------------------------

4) SKH (valituskoordinaattori) huolehtii siitä, että päätöksen ratkaisusta tekevät tai tarkastavat ja hyväksyvät sellaiset työntekijät/henkilöt, jotka eivät ole osallisina valitusta tai vetoomusta koskevassa arvioinnissa.

5) SKH julkaisee tämän valituskäytännön verkkosivuillaan kaikkien niiden maiden kielillä, joissa sillä on FSC-sertifiointitoimintaa. SKH käyttää vastauksessaan sertifiointiraportissa käytettyä kieltä tai muuta soveltuvaa kieltä.

6) Jos valitukseen ei ole saatu ratkaisua, kun tämä menettely on käyty läpi, tai jos valittaja on tyytymätön SKH:n päätökseen tai tapaan, jolla SKH on käsitellyt valituksen, valittaja voi viedä valituksensa eteenpäin ASI:lle. Viimeisenä porttina valitus voidaan osoittaa FSC:lle.