

Klagomål och överklagan

Certifierings Partner strävar hela tiden med att förbättra kundnöjdheten och att ha en hög kvalitet på våra tjänster. Om man vill inkomma med klagomål/överklagan på beslut om certifikat eller anser att man blivit orättvist behandlad utifrån opartiskhet, krav, standarder eller etiska regler följer här information om tillvägagångssätt och rutiner.

Hantering av klagomålet/överklagan sköts alltid på ett opartiskt och oberoende sätt.

Klagomål/Överklagan adresseras till: certifieringsansvarig@certifieringspartner.se

Om du vill skicka Brev till oss:

Certifierings Partner Nordic AB, Junkersgatan 5J, 195 61 Arlandastad, märk kuvertet ”klagomål” alt. ”överklagan”

HANTERING

Beslutet som ska meddelas den klagande ska fattas av, eller granskas och godkännas av, personal som inte tidigare varit involverad i föremålet för klagomålet.

Certifieringsrådet informeras och bistår vid utredningar och beslut om så krävs. Rådet informeras om pågående och avslutade ärenden. Rådet har till uppgift att lämna synpunkter på hanteringen av ärenden. Certifieringsrådet är en grupp av intressenter som medverkar till utveckling av Certifieringsordningen. Rådets medlemmar ska agera för Certifieringsordningens bästa, opartiskt mot eget bolag.

Klagomål	Överklagande
<ol style="list-style-type: none">1. Klagomålet registreras och dokumenteras2. Mottagningsbevis med beskrivning och uppskattad hanteringstid skickas till klagomålsställare3. Klagomålsärendet hanteras i Certifieringsnämnd med erforderlig dokumentation4. Certifieringsrådet informeras och bistår vid utredningar och beslut om så krävs. Rådet informeras om pågående och avslutade ärenden. Rådet har till uppgift att lämna synpunkter på hanteringen av ärenden.5. Certifieringsansvarig fattar beslut6. Certifieringsansvarig ansvarar för information till berörda parter efter beslut <p>Uppskattad tid för behandling och beslut: inom 2 veckor från registrering.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Överklagande ska vara tillhanda inom 14 dagar från att beslut meddelats2. Ärendet registreras och dokumenteras, kvittens till avsändare inom 10 dagar3. Överklagan hanteras i Certifieringsnämnd med erforderlig dokumentation4. Certifieringsrådet informeras och bistår vid utredningar och beslut om så krävs. Rådet informeras om pågående och avslutade ärenden. Rådet har till uppgift att lämna synpunkter på hanteringen av ärenden.5. Certifieringsansvarig fattar beslut.6. Certifieringsansvarig ansvarar för information till berörda parter efter beslut <p>Uppskattad tid för behandling och beslut: inom 4 veckor från registrering.</p>