Förfarande för klagomål, överklagande och tvistlösning

Företagsförfarande 5

# 1 Inledning

1.1 Detta förfarande kan användas av SCS-kunder, sökanden och tredjepartspersoner eller -företag som anser sig vara intressenter vad gäller SCS angelägenheter, och som har anledning att ifrågasätta antingen SCS egna handlingar, eller handlingar som vidtagits av en av SCS kunder, avseende uppfyllandet av relevanta krav. Detta förfarande omfattar varje formellt beslut som fattats av SCS, eller handlingar som vidtagits av en kund, när sådana handlingar tros strida mot reglerna och/eller villkoren för kundens förhållande med SCS.SCS ansvarar för att samla in och verifiera all information som krävs för att hantera klagomålet eller överklaga ett beslut, och för alla beslut på varje nivå av förfarandet för klagomålshandläggning. De formella förfaranden som beskrivs häri bör endast användas när mindre formella åtgärder inte är tillräckliga för att nå en lösning.

# 2 Definitioner

2.1          **Klagomål:** Ett skriftligt uttryck för missnöje, av annat slag än de typer av kommunikation som definieras i avsnitt 2.2 till 2.6 nedan, av någon person eller organisation, avseende aktiviteter som bedrivits av SCS Global Services personal och/eller representanter för en SCS-kund, där svar från SCS begärs på lämpligt sätt i enlighet med företagets [Utredningsförfarande](#_4_Complaint/Appeal_Investigation).

2.2          **Överklagande:** En framställan från en kund (som innehar eller ansöker om certifiering) för formell omprövning av något ogynnsamt beslut som fattats av SCS och avser dess önskade status. En sådan framställan kommer att lösas av SCS i enlighet med företagets [Utredningsförfarande](#_4_Complaint/Appeal_Investigation).

2.3          **Tvist:** Ett *Klagomål* eller *Överklagande* som inte kan lösas på tillfredsställande sätt av SCS genom Utredningsförfarandet, varför ärendet hänskjuts till ett externt organ såsom den relevanta projektägaren (t.ex. FSC, PEFC, SQF). Om *Tvisten* har samband med ett SCS-program som ej har någon extern projektägare hänskjuts ärendet till en tvistlösningspanel som utses av SCS rådgivande panel.

2.4          **Anmärkning från intressent:** Information och/eller åsikter om en SCS-kunds uppfyllande av kraven på relevanta normativa standarder. Sådana anmärkningar inlämnasav individer eller grupper vars interessen påverkas av handlingar som vidtagits av en SCS-kund, eller beslut om certifiering/verifiering som fattats av SCS. Om en *Anmärkning från en intressent* kräver en utredning, bedrivs en sådan utredning i anslutning till en schemalagd utvärdering, istället för via SCS Utredningsförfarande. Beroende på karaktären och allvarlighetsgraden hos informationen som inlämnas till SCS via en *Anmärkning från en intressent*, förbehåller sig SCS rätten att bedriva en särskild granskning eller vidta andra utredningsåtgärder före nästa schemalagda granskning. Intressenter kan välja att uppgradera en *Anmärkning från en intressent* till ett *Överklagande* om ärendet inte lösts på ett tillfredsställande sätt inom ramen för en utvärdering.

2.5          **Återkoppling från kund:** Särskilda fall när SCS-kunder tillhandahåller information, företrädesvis skriftligen, om SCS-tjänsters olika aspekter (t.ex. kvalitet, punktlighet och lyhördhet). Återkoppling från kunder bör dokumenteras i vederbörlig ordning av personalen som arbetar med de SCS-program som återkopplingen avser, samt bedömas för att avgöra huruvida svar krävs. Negativ återkoppling från kunder ska även vidarebefordras till SCS direktör för kvalitetssäkring, och kan hanteras av SCS internt via den interna processen för interna korrigerande åtgärder. Kunder kan välja att uppgradera negativ återkoppling till ett Överklagande om den inte hanteras på ett tillfredsställande sätt.

# 3 Tillgänglighet/Status

3.1 Om en SCS-tjänsts relevanta styrande organ har ett eget förfarande för klagomål, överklagande och/eller tvistlösning kan det styrande organets krav ha företräde framför SCS-förfarandet. Programchefen/programdirektören som tar emot klagomålet ansvarar för att granska det relevanta styrande organets eller projektägarens förfarande för klagomål, överklagande och tvistlösning, och informera SCS direktör för kvalitetssäkring om eventuella krav som används av det styrande organet eller projektägaren, där dessa skiljer sig från kraven som specificeras i detta förfarande, i syfte att tillse att de strängare kraven uppfylls.

3.2 När klagomålet rör en SCS-kunds handlingar bör klaganden först försöka lösa ärendet i samråd med nämnd kund, innan SCS involveras, i enlighet med detta förfarande. I flertalet fall informerar SCS den certifierade kunden i fråga om klagomålet inom 7 (sju) arbetsdagar efter att klagomålet tagits emot. (Med undantag av situationer där sådan information kan sätta kundens personal i fara eller inkräktar på utredningen).

3.3 Vad gäller överklaganden måste den överklagande parten inge överklagandet till SCS, med avseende på ett ogynnsamt beslut som fattats av SCS, inom trettio (30) kalenderdagar efter att ha informerats om beslutet.

3.4 Klagomål/överklaganden bör inges till:

 SCS Headquarters: Complaints/Appeals

2000 Powell Street, Suite 600

Emeryville, Kalifornien, USA 94608

eller

via e-post till: complaints@scscertified.com

# 4 Utredningsförfarande för klagomål/överklagande

4.1 För att vara giltigt enligt förfarandet måste klagomålet/överklagandet innehålla följande information:

* Kontaktinformation för klaganden eller den överklagande parten.
* En tydlig beskrivning över kränkningen eller grunden för överklagandet (datum, plats, handlingens karaktär) och vilka parter eller individer som är förknippade med handlingen.
* En förklaring av hur handlingen påstås strida mot, eller vara oförenlig med, kravet, där denna är så tydlig som möjligt med hänsyn till relevanta krav.
* När klagomålet rör en SCS-kunds handlingar, och inte SCS i sig, klagandens beskrivning av åtgärder som vidtagits i syfte att lösa ärendet direkt med parten i fråga.
* Ett förslag på handlingar som, enligt klagandens eller den överklagande partens åsikt, skulle lösa ärendet.

4.2 När SCS direktör för kvalitetssäkring (eller utsedd ställföreträdare) tar emot ett klagomål eller överklagande, ska denne vidta följande åtgärder[[1]](#footnote-1):

* Upprätta en dossier om klagomålet/överklagandet för förvaring av allt material och all korrespondens som har samband med klagomålet/överklagandet.
* Bekräfta mottagandet av klagomålet/överklagandet inom fem (5) arbetsdagar och informera klaganden eller den överklagande parten att dess klagomål/överklagande granskas med avseende på status.
* Tillhandahålla ett skriftligt svar till klaganden eller den överklagande parten inom 14 affärsdagar från mottagandet av klagomålet/överklagandet, som informerar klaganden eller den överklagande parten om huruvida klagomålet/överklagandet uppfyller kraven för utredning enligt detta förfarande och ger en översikt av utredningsprocessen samt de rättsmedel som står till klagandens eller den överklagande partens förfogande.
* Om klagomålet/överklagandet uppfyller kraven för en utredning ska den utredande individen om möjligt vara självständig gentemot:
	+ den aktuella utvärderingen av certifieringen; och
	+ det förknippade certifieringsbeslutet.

Dessutom bör personal (inklusive i ledande ställning) som har agerat som konsult för en kund, eller har anställts av en kund, inte användas av SCS för utvärdering eller godkännande av en lösning på ett klagomål eller ett överklagande avseende nämnda kund, under en period av två år räknat från slutdatumet för konsultverksamheten eller anställningen.

4.3 Den utsedda utredaren ska ha hand om följande uppgifter:

* Efterfråga och samla in all ytterligare information som krävs för att utreda klagomålet/överklagandet. Utredningen baseras huvudsakligen på skriftliga dokumenterade bevis som tillhandahålls av klaganden eller den överklagande parten. Det är klaganden eller den överklagande parten som har bevisbördan för att visa att en vidtagen åtgärd strider mot ett av kraven. I vanliga fall kompletterar utredaren de dokumenterade bevisen som inlämnats av klaganden eller den överklagande parten med intervjuer via telefon eller e-post. Om SCS direktör för kvalitetssäkring (eller utsedd ställföreträdare) medger detta, är det möjligt för utredaren att bedriva en fältundersökning för att komplettera de dokumenterade bevisen.
* Förbereda en skriftlig rapport i vilken inspektörens slutsatser och rekommendationer presenteras. Under vanliga omständigheter slutförs rapporten inom 120 dagar från mottagandet av klagomålet/överklagandet.
* Lämna in rapporten till SCS direktör för kvalitetssäkring (eller utsedd ställföreträdare).
* Om tillämpligt skickas en statusrapport till klaganden eller den överklagande parten.

4.4 SCS direktör för kvalitetssäkring (eller utsedd ställföreträdare) ska därefter:

* Om nödvändigt, vidarebefordra rapporten till relevant ledningsgrupp hos SCS och/eller SCS rådgivande panel för granskning och samråd.
* Fatta ett beslut vad avser klagomålets/överklagandets föreslagna åtgärder, inklusive handlingar såsom:
	+ Avslag på klagomålet/överklagandet.
	+ Upphävande av handlingen som är i centrum för klagomålet/överklagandet.
	+ Utfärdande av rapporter om bristande överensstämmelse (non-conformity reports, NCR), begäran om korrigerande åtgärder (corrective action requests, CAR) och/eller rekommendationer med syfte att rätta till situationen.
* Informera klaganden eller den överklagande parten samt andra relevanta parter (t.ex. certifikatinnehavare och relevanta externa parter) om åtgärderna som klagomålet/överklagandet rör, samt, där lämpligt, tillhandahålla rapporten eller en sammanfattning av denna till alla parter tillsammans med det slutliga beslutet.

4.5 Om klaganden eller den överklagande parten accepterar det föreslagna beslutet eller den föreslagna åtgärden ska beslutet eller åtgärden genomföras och dokumenteras.

4.6 Om klaganden eller den överklagande parten avslår det föreslagna beslutet eller den föreslagna åtgärden ska klagomålet/överklagandet förbli under handläggning. Detta dokumenteras som en tvist, och klaganden eller den överklagande parten informeras om förfarandet för att föra tvisten inför en tvistlösningspanel som utses av SCS rådgivande panel, alternativt om förfarandet för tvistlösning som används av det styrande organet, om detta ej är SCS (t.ex. FSF, PEFC eller SQF), varvid sistnämnda underrättas utan uppskov.

4.7 Direktören för kvalitetssäkring (eller utsedd ställföreträdare) ansvarar för att övervaka hur hanteringen av öppna klagomål och överklaganden fortskrider, tills alla rimliga interna och externa handlingsalternativ har utnyttjats, eller tills klaganden eller den överklagande parten är tillfredsställd. Om inget svar mottas från klaganden eller den överklagande parten inom sex månader räknat från senaste kommunikationsdatumet ska klagomålet/överklagandet anses avslutat.

4.8 SCS ska tillse att beslut angående klagomål/överklaganden inte ger upphov till diskriminerande åtgärder gentemot klaganden eller den överklagande parten.

# 5 Tvistlösning

5.1 Om klaganden eller den överklagande parten avslår det föreslagna beslutet eller den föreslagna åtgärden som är förknippad med en SCS-tjänst ska kraven för tvistlösningsförfarande som används av det relevanta styrande organet eller projektet följas. I brist på krav som används av det styrande organet eller projektet ska SCS direktör för kvalitetssäkring (eller utsedd ställföreträdare) meddela SCS rådgivande panel om tvisten inom sju (7) arbetsdagar från mottagandet av klagandens eller den överklagande partens avslående. SCS direktör för kvalitetssäkring (eller utsedd ställföreträdare) ska inlämna dossiern för klagomålet/överklagandet, i vilket allt material och all korrespondens som har samband med klagomålet/överklagandet förvaras, inklusive den föreslagna åtgärden eller åtgärden, till den rådgivande panelen.

5.2 SCS rådgivande panel väljer en tvistlösningspanel som ska bestå av en medlem av den rådgivande panelen och minst en teknisk expert som är självständig gentemot:

* den aktuella utvärderingen av certifieringen
* det förknippade certifieringsbeslutet
* den dagliga implementeringen av den aktuella SCS-tjänstens riktlinjer.

5.3 Dossiern för klagomål/överklaganden, som innehåller alla bevis som tillhandahållits av klaganden eller den överklagande parten, ska inlämnas till tvistlösningspanelen, tillsammans med det föreslagna beslutet eller den föreslagna åtgärden som har förberetts av SCS direktör för kvalitetssäkring (eller utsedd ställföreträdare).

5.4 Tvistlösningspanelen kan, efter eget gottfinnande, begära ytterligare information via telefon eller skriftlig korrespondens mellan parterna. Tvistlösningspanel ska sedan, efter den egna faktagranskningen, förbereda en skriftlig rapport som innehåller dess slutsatser, vilken ska inges till SCS direktör för kvalitetssäkring, klaganden eller den överklagande parten samt eventuella andra påverkade parter. Rapporten bör slutföras inom 120 dagar från mottagandet av meddelandet om tvisten.

5.5 Den slutliga beslutet i tvisten, samt skriftlig bekräftelse om denna, äger i vanliga fall rum inom trettio (30) dagar från att rapporten mottagitsoch meddelas klaganden eller den överklagande parten när den utfärdats.

# 6 Sekretess

6.1 Personligt identifierbar information angående klaganden är endast tillgänglig när den krävs i syfte att hantera klagomålet inom organisationen, och skyddas aktivt från utlämnande annat än till parter som är direkt involverade, såvida inte kunden eller klaganden uttryckligen samtycker till dess utlämnande.

# 7 Utredningskostnader

7.1 Medan SCS åtar sig att främja bred tillgång till utvärderingsprocessen, inklusive men ej begränsat till detta förfarande, kan SCS inte ansvara för otillbörliga kostnader förknippade med utredning av ett klagomål/överklagande. Beroende på klagomålets/överklagandets natur förbehåller sig SCS rätten att ta ut en avgift för att täcka åtminstone en del av utredningskostnaderna. Sådana avgifter är endast aktuella i situationer när tiden som krävs för att utreda ett klagomål/överklagande förväntas vara ansenlig.

7.2 För klagomål som riktas mot handlingar som har vidtagits av en certifikatinnehavare, eller en mottagare av ett verifierings- eller valideringsutlåtande, förbehåller sig SCS den kontraktsmässiga rätten att debitera nämnda part för kostnader förknippade med utredning av ett sådant klagomål. Underlåtenhet att betala dessa ytterligare avgifter eller att annars samarbeta under utredningen av ett klagomål kan leda till att certifieringen upphävs, eller till att verifierings- eller valideringsstatusen återkallas.

7.3 SCS åtar sig att i vederbörlig ordning pröva sakliga klagomål från parter som är engagerade i SCS långsiktiga mål. Om förfarandet utnyttjas av en ”besvärlig part” för syften som är oförenliga med SCS långsiktiga mål förbehåller sig SCS rätten att omedelbart hänskjuta ärendet till lämpligt externt organ för vidare handläggning eller att, när lämpligt, avslå klagomålet såsom ogrundat.

1. Om SCS behöver söka vägledning från en projektägare eller ett ackrediteringsorgan kommer detta sannolikt att påverka tidsramarna och milstolparna som anges i detta förfarande. Klaganden eller den överklagande parten kommer att informeras i händelse av att sådan vägledning söks. [↑](#footnote-ref-1)