

Håndtering af anker mod beslutninger samt klager

Håndtering af anker mod beslutninger

1. Skriftlige anker / indsigelser mod organets beslutninger om certificering fremsendes til certificeringsordningen.
2. Anker registreres i ordningens database, som indgående post i den ankende persons logliste, på linie med øvrig korrespondance med indsigeren.
3. Certificeringschefen vurderer ankens validitet.
4. Modtagelsen af anker bekræftes over for afsenderen indenfor 10 arbejdsdage med angivelse af dennes validitet og forventet behandlingstid.
5. Certificeringschefen udpeger en ledende assessor, som ikke deltog i den ankede beslutning. Denne gennemgår konstruktivt og upartisk anken med belysning af dens grundlag. Efter sammenfatning af sagen gennemgås denne med certificeringschefen, hvorefter beslutning om omfang af eventuelle korrigerende aktiviteter der skal iværksættes.
6. Såfremt anken ikke kan imødekommes og der er stadig tvivl om beslutningen kan certificeringschefen konsulterer certificeringsudvalget for en udtalelse for derved at sikre upartiskhed yderligere.
7. Herefter udfærdiger certificeringschefen et begrundet svar til den pågældende person. Brevet underskrives af certificeringschefen og den ledende assessor.

Ordningen fører særskilt registrering af observationer vedrørende anker med information om iværksatte korrektioner og korrigerende handlinger. Formular DQF-24006.

Håndtering klager over ordningens virke

1. Interessenter kan fremsende klager over certificeringsordningens virke skriftligt til certificeringsordningen.
2. Kvalitetsledelsen har ansvar for håndtering af klagen.
3. Klager registreres ordningens database. Ved klager over certificerede personer registreres klagen som indgående post i den aktuelle persons logliste på linie med øvrig korrespondance fra den pågældende person.
4. Kvalitetsledelsen, supporteret af ordningens personale, vurderer klagen validitet
5. Modtagelsen af klagen bekræftes overfor afsenderen indenfor 10 arbejdsdage med angivelse af dennes validitet samt den forventede behandlingstid.
6. DELTAs kvalitetsledelse behandler klagen i henhold til DQP-105.
7. Beslutningen meddeles klageren, samt eventuel påklaget person.

DELTA fører særskilt registrering af observationer vedrørende klager med information om årsag, iværksatte korrektioner og korrigerende handlinger. Formular DQF-24006.

Ændringsliste

Udgave	Afsnit	Tekst
14	Alle	Ny opsplitning – opfyldelse af ISO-17024:2012
13	N/A	Se gule markeringer