

### **Process för hantering av klagomål och överklagande** RISE, Certifieringsenheten

Certifieringsorganets process som beskriver organisationens hantering av klagomål och överklagande skall vara offentligt tillgänglig.

**Klagomål** innebär att kund eller intressent på något sätt är missnöjd med eller lidit skada av RISE Certifierings sätt att hantera ett ärende. Klagomål kan framföras skriftligen (brev, fax eller e-post) eller muntligen.

Ringa klagomål såsom mindre justeringar av t ex ett certifikat (stavfel eller dylikt) görs omgående och bekräftas via mail. Övriga klagomål bekräftas skriftligen med detaljer om handläggningen av ärendet

Om klagomålet riktar sig mot annan certifikatsinnehavare ska denne meddelas att klagomål inkommit och ombeds inkomma med kommentarer.

Sektionschefen beslutar om åtgärder som kommer att vidtas. Innehavaren av certifikat delges beslutet skriftligt. Detta beslut kan överklagas och behandlas då som ett överklagande.

**Överklagan** innebär klagomål från kund på innehåll eller innebörd av beslut fattade av RISE Certifiering. Överklagande skall alltid vara skriftligt. Överklaganden (och allvarliga klagomål) bekräftas skriftligt, med detaljer om handläggningen av ärendet.

Ärendet dras, efter utredning, inför certifieringsstyrelsen. Certifieringsstyrelsen hör den klagande om denne framfört önskemål härom.

Certifieringsstyrelsens beslut, vilket inte kan överklagas, dokumenteras i särskilt protokoll som tillställs den klaganden.