

Document number:  
**DQP-240.10**Version:  
**4**Responsible:  
**dep372mng**Editor:  
**pec**Approved by:  
**pec**Level:  
**Process /  
procedures**Document users:  
**BDU004\_D4, CorpBU061perm, Dep372\_D4, DKdep372, DKdep411, QMT**Effective from:  
**07.09.2023**

Always check on-line for validity.



## Håndtering af Anker og Klager

- 1) Håndtering af anker mod beslutninger samt klager
  - 1.1) Håndtering af anker mod beslutninger
  - 1.2) Håndtering klager over ordningens virke
  - 1.3) Dokumentation
- 2) Ændringsliste

### 1) Håndtering af anker mod beslutninger samt klager

#### 1.1) 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 pågældende persons logliste, på linje 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.

#### 1.2) 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 linje 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. Ordningens kvalitetsledelse behandler klagen i henhold til den overordnede procedure [FTD QA 50.05.02](#).
7. Beslutningen meddeles klageren, samt eventuel påklaget person.


#### 1.3) Dokumentation

Registrering af observationer i forhold til klager og anker udføres med brug af den overordnede FTD-formular [Non-Conformity Registration Form](#) in the D4.

### 2) Ændringsliste

Udgave	Afsnit	Tekst
DQP-240.10		
Aug 2023	1.2	Reference til DELTA fjernet
Apr 2021		Reference til DQP-24010 fjernet
Juni 19	1.2	Reference til FTD QA 50.05.01 Link til NCR form i D4 Reference til DQF-240.06 fjernes

Maj 19	Alle	Overført til D4, DQP-240.10, Link tilrettet
DQP-24010		
Maj 14	Alle	Ny opsplitting - opfyldelse af ISO-17024:2012

	Version	Approval	Revision information
	1.1	12.06.2019	
	2	20.06.2019	
	2.1	25.06.2020	
	3	19.04.2021	
	4	07.09.2023	