
HENVENDELSER OG KLAGER

En henvendelse er spørsmål eller informasjon fra folk utenfor organisasjonen, som vedkommer vår sertifisering. Henvendelsen kan være en klage på NORTØMMER sin virksomhet eller knyttet til skogeier/leverandør i våre miljøsertifikat.

I møte med folk og organisasjoner, skal NORTØMMER-ansatte kommunisere åpent og profesjonelt. Kontakt med «utenforstående» er en god anledning til å informere.

Der virkeskjøper eller skogkulturpådrivere mottar henvendelse, skal Regionleder eller Miljøansvarlig involveres. Der henvendelse kommer i form av en telefon, skal det lages et kort notat. Det skal være en lav terskel for å informere videre. Følgende informasjon må følge:

- Dato for mottak, hvem henvendelsen kommer fra
- Hva saken dreier seg om
- Vurdering om henvendelsen er en klage

Regionleder og miljøansvarlig tar stilling til behandling av henvendelsen. Virkeskjøper har medansvar for å skaffe nødvendig informasjon for å kunne behandle saken og gi et riktig svar.

- Bekreftelse på mottak av henvendelse/klage skal skje snarest mulig
- En klage skal behandles senest 14 dager etter mottak
- Klager skal motta svar så snart som mulig, senest innen en måned

Der oppfølging i form av befaring er nødvendig, skal den gjennomføres innen to måneder, så fremt forholdene er egnet.

Henvendelser som klassifiseres som avvik, behandles iht. rutine for avvikshåndtering.