



2025-02-10

Rutin för hantering av klagomål avseende certifiering

Denna rutin beskriver hur Hällefors Tierp Skogar AB skall hantera inkomna klagomål och synpunkter som avser hur vi tagit hänsyn till FSC® och PEFC i vårt operativa arbete.

Målsättningen är givetvis att vi skall få så få klagomål som möjligt och en viktig del i detta är det förebyggande arbetet. Försök att identifiera de olika intresseorganisationer som finns lokalt och ta initiativ till samverkan/samråd innan åtgärder utförs i de områden som kan vara "känsliga". Om man är osäker på hur vissa kriterier skall tolkas och tydas för FSC/PEFC så ta hjälp av Prosilva för att få vägledning i preventivt syfte.

Arbetsgången är följande

1. Om ni får in klagomål och synpunkter från extern part skall ni omedelbart meddela detta till distriktschefen (DC) för aktuellt område. DC upprättar därefter en avvikelserapport för ärendet som sedan delges VD, certifieringsansvarig och Prosilva.
2. Klagomålets relevans bedöms och en dialog med den klagande genomförs för att försöka lösa den uppkomna situationen. Var noga med att dokumentera och spara alla händelser som samråd, mejl mm. DC ansvarar för att hålla Prosilva löpande informerad om ärendets utveckling.
3. All dokumentation för ett klagomålsärende arkiveras under den gemensamma mappen **Avvikelser, synpunkter** som finns under **Hällefors** respektive **Tierp**.
4. Det är viktigt att erfarenheter från klagomål och avvikelser används i utbildningssyfte för att vi ständigt skall kunna bli bättre inom den egna organisationen. Därför bör denna typ av frågor lyftas vid interna möten då hela företaget är samlat.