

Överklagande av certifieringsbeslut/klagomål/dispyter

Överklagande av certifieringsbeslut kan kommuniceras till AgR av reviderat företag/organisation eller andra intressenter. Överklagande skall ske skriftligen, inom sex veckor från beslutet har fattats.

- 1) Överklagande skall skriftligen ske till vår kommitté för opartiskhet som utvärderar och bedömer om saklig grund föreligger. Svarebrev att kommittén mottagit överklagandet skickas till berörda parter snarast möjligt.
- 2) Ytterligare synpunkter och kompletterande kommentarer inhämtas från berörda parter vid behov av kommittén.
- 3) Kommittén skickar en kopia på överklagandet till AgR med uppmaningen att kommentera detta. Kommentaren skall ange om AgR motsätter sig ändringen av beslutet eller inte och varför. Efter att ha mottagit kommentaren från AgR skall Kommittén överlämna det till klaganden/klienten för ett skriftligt yttrande från denne. Om så krävs skall ytterligare skriftväxling mellan parterna ske.
- 4) När alla kommentarer och yttrande samlats in skall Kommittén fatta sitt beslut. Detta görs i skriftlig rapport som skall innehålla skälen till beslut, oavsett vad utfallet blir.
- 5) Berörda parter meddelas beslut skriftligen av Kommittén. I avvaktan på behandling av överklagande gäller av AgR tidigare meddelat beslut. Kommitténs beslut är slutgiltigt.

Klagomål/dispyter rörande certifierade klienter, sammansättningen av vår kommitté för opartiskhet, tillsättning av revisionsteam eller annat kan inkomma skriftligen eller muntligen till AgR eller till vår kommitté för opartiskhet och behandlas på samma sätt som ovan beskrivet.

AgR Certification *ansvarar* för alla överklaganden, klagomål och dispyter (inklusive insamling av nödvändig information) men låter vår kommitté för opartiskhet hantera alla ärenden för att en opartisk hantering och beslut skall garanteras. Om det förmedlade överklagandet eller klagomålet bedömts vara relevant av kommittén, vidtar AgR korrigerande och förebyggande åtgärder. Vi sparar redovisande dokument över alla fall samt över alla vidtagna åtgärder, för att senare kunna värdera dessas effektivitet. De kan även ligga till grund för framtida beslut i liknande ärenden.

Överklaganden/klagomål anses som en del i vårt förbättringsarbete och välkomnas därför av AgR. Huruvida resultatet av klagomål/överklagande skall göras publikt avgörs i samråd med klagande/klient och AgR, före detta skett hanteras alla ärenden enligt gällande tystnadsplikt.