

Sted og prosess	SB Skog AS / Kommunikasjon og informasjon	Dokumentkategori	
Sist godkjent dato	06.05.2025 (Diana Eckert)	Siste revisjonsdato	
Dato endret	06.05.2025 (Diana Eckert)	Neste revisjonsdato	
		Dokumentansvarlig	Diana Eckert

Henvendelser og klager

Generelt:

SB Skog skal tilstrebe å ha en aktiv og åpen kommunikasjon med eksterne parter om Sertifisering og Kvalitet- og Miljø arbeidet.

Hensikten med å registrere henvendelser og klager er at SB Skog skal få en oversikt over de tilbakemeldinger som gis på våre aktiviteter, vårt tjenestetilbud og hvordan vi møter våre kunder og leverandører. Vedkommende som kontakter SB Skog skal få fremlagt sine synspunkter, og gis et kvalifisert og seriøst svar.

Alle henvendelser og klager skal registreres, enten gjennom Kvalitet og Miljøavdelingens hendelsesbehandlingssystem easitGo, eller inn i hendelsesmodulens styringssystem. På denne måten vil de bli saksbehandlet i henhold til tilhørende prosess, av personell med ansvar og myndighet, og i henhold til tidsfristene som er gitt.

Det er ikke et krav at den som registrerer henvendelsen eller klagen må ta stilling til om det er en henvendelse eller en klage, det er ansvaret til saksbehandler.

Henvendelse, klage og besvarelse:

En **henvendelse** er en tilbakemelding på gjennomføring eller utførelse av våre aktiviteter eller kvaliteten på våre tjenester. Henvendelsen kan være ros eller forslag til forbedring. En henvendelse er gjerne fra en utenforstående person, verken kunde eller ansatt. Det er ikke et krav at henvendelsen skal gis skriftlig, men den som mottar henvendelsen er ansvarlig for registrering av denne i vår hendelsesmodul dersom de anser det som relevant.

En **klage** er tilbakemelding på forhold som mangelfull gjennomføring eller utførelse av våre aktiviteter eller kvaliteten på våre tjenester. Det kan også være manglende tilbakemelding på gjentatte seriøse henvendelser. Klager er vanligvis fra kunder, og er gjerne klager på utført arbeid. Det er ikke et krav at klagen skal gis skriftlig, men den som mottar klagen er ansvarlig for registrering av denne i vår hendelsesmodul så lenge relevant. Det skal alltid oppfordres til å benytte

Alle mottatte **henvendelser** og **klager** skal videresendes til enten Kvalitet- og Miljøavdelingen (km@viken.skog.no), eller nærmeste leder.

Henvendelser og klager skal besvares med minimum at den er mottatt innen **to virkedager**. For registreringer sendt til easitGO vil det skje automatisk fra systemet. Det forutsettes at henvendelser og klager besvares i sin helhet så raskt som mulig og innen rimelig tid. De skal alltid besvares i henhold til gjeldende lovverk og standarder, og tidsfristen nedfelt i disse. Det er den loven eller det standardkravet med kortest tidsfrist som skal følges. Det vil si at i henhold til miljøinformasjonsloven, skal innsenderen av en ekstern henvendelse få et svar på sin henvendelse, eller ønske om mer tid samt begrunnelse, **innen en måned fra mottatt dato**.

Sted og prosess	SB Skog AS / Kommunikasjon og informasjon	Dokumentkategori	
Sist godkjent dato	06.05.2025 (Diana Eckert)	Siste revisjonsdato	
Dato endret	06.05.2025 (Diana Eckert)	Neste revisjonsdato	
		Dokumentansvarlig	Diana Eckert

Innholdet i henvendelsen og klagen avgjør hvor raskt man kan behandle saken. Vanskelige saker, alvorlighetsgrad «høy», meldes nærmeste leder straks.

Klager og henvendelser som er i strid med/eller kan være i strid med FSC og PEFC

- Klageren/henvender skal ha seriøs tilbakemelding innen **en måned**, med melding om utsettelse av fristen om nødvendig, samt begrunnelse.
- Klageren/ henvendes bevis må vurderes og risikoen om virket kommer fra uakseptabel kilde.
- Klagen/henvendelsen skal få svar på hvorvidt det er brudd på standardkrav på en tilfredsstillende måte.
- Alvorlige avvik skal meldes sertifiseringsorganet innen **to uker**.
- Iverksette «føre var» prinsipp for leveranser fra eiendommer det har vært gjentakende klager/henvendelser om, og som ikke er avgjort.
- Alle klager skal være behandlet innen **to måneder**.
- Klager som medfører feltbesøk for å kunne behandles skal gjennomføres innen to måneder eller så snart det er praktisk mulig.
- Er klagen slik at den kan karaktereres som alvorlig og verifiseres som en korrekt klage så skal det iverksettes avviksbehandling. I så fall skal saken **registreres som et avvik i hendelsesmodulen i styringssystemet TQM**. Se rutiner for saksbehandling av hendelser og alvorlige avvik.
- Kan ikke avviksbehandlingen gjennomføres så skal leveransen og leverandøren suspenderes.
- Verifisere at avviksbehandlingen har gitt ønskelig effekt.
- Har ikke avviksbehandlingen gitt ønskelig resultat skal leverandøren bli suspendert fra muligheten til å levere virke til avviket blir lukket.
- Sertifiseringsorganisasjonen skal orienteres om utfallet av avviksbehandlingen for alvorlige avvik. Saksbehandling for alvorlige avvik rapporteres også i årlig miljørapport. Saksbehandling av mindre alvorlige avvik gis i sammendrag i miljørapport, og skal utleveres ved forespørsel og uten sensitiv informasjon.
- Klager på utført oppdrag (se definisjon over) skal registreres i TQM hendelsesmodul.
- Ved avvik se rutiner m. ID 15258 og 16884 og for FSC særskilt ID 15346 § 11.

Registrering

Klagen eller henvendelsen registreres i TQM.

Sted og prosess SB Skog AS / Kommunikasjon og informasjon
Sist godkjent dato 06.05.2025 (Diana Eckert)
Dato endret 06.05.2025 (Diana Eckert)

Dokumentkategori
Siste revisjonsdato
Neste revisjonsdato
Dokumentansvarlig Diana Eckert

The screenshot displays the 'Hendelsesbehandling' (Incident Management) web application. The main form is for registering a new incident (Nr. 16636). The form includes the following fields and options:

- Dato for hendelse:** 15.02.2014 (Velg dato)
- Hendelsestype:** Klage
- Skjermbilde:** Viken Skog SA
- Ansvarsområde (hovedprosess):** Planlegging, avvirkning og transport
- Underområde (delprosess):** Avvirkning
- Prosessnivå 3:** -- Ingen valgt --
- Prosjekt:** - Ingen valgt -
- Hva skjedde?:** Her fyller mottaker av klagen eller henvendelsen ut hva klagen eller henvendelsen gikk ut på. I feltene ovenfor fyller mottaker av klagen eller henvendelsen ut Hendelsestype, Ansvarsområde, Underområde og evt. Prosessnivå 3.
- Hva var ditt straksiltak?:** Klagen eller henvendelsen ble registrert. Evt. andre straksiltak.
- Oppdrags nr.:** (Empty field)

The left sidebar contains navigation links: Registrer ny hendelse, Min oversikt, Søk, Beslutningsstøtte, Eksporter data, Mine favoritter, and Prosesskart. The bottom status bar indicates the user is 'Runar Krokvik, Viken Skog SA'.

Saksbehandling

Ansvarlig for hendelsen legger inn eventuelt tiltak som skal iverksettes og hvem som skal være saksbehandler for tiltaket. Saksbehandler gjennomfører tiltaket og fyller deretter inn hva som er gjennomført og merker tiltaket som «Utført».

Sted og prosess SB Skog AS / Kommunikasjon og informasjon
Sist godkjent dato 06.05.2025 (Diana Eckert)
Dato endret 06.05.2025 (Diana Eckert)

Dokumentkategori
Siste revisjonsdato
Neste revisjonsdato
Dokumentansvarlig Diana Eckert

https://www.tqmpartner.no/?notAvviksID=16636¬TilbakeFil=EndreAvvikTiltak.asp¬Typen=endre - Windows Internet ...

Nytt tiltak:

Tiltakstype:

Saksbehandler:

Datofrist:

Varsling med epost:

[Legg til Årsaksanalyse >>](#)

Planlagt tiltak:

Ansvarlig for hendelsesbehandlingen fyller ut hvem som skal være ansvarlig saksbehandler for tiltaket under "Saksbehandler" ovenfor. Ansvarlig for hendelsesbehandlingen fyller ut om tiltak skal iverksettes og evt. hvilke tiltak som skal iverksettes.

Gjennomført tiltak:

Etter at tiltaket er gjennomført, fyller saksbehandler for tiltaket ut hva som er gjort. Saksbehandler merker deretter tiltaket for "Utført" nedenfor.

☐ Utført

Rapportering til PEFC Norge

I henhold Norsk PEFC Skogstandard (2022) skal det årlig rapporteres til PEFC Norge om avvik og eksterne henvendelser. Dette rapporteres i samband med årsrapporten i påfølgende år i februar/mars.

Rapporten skal inneholde:

- Oversikt over avvik
 - Avvik per alvorlighetsgrad
 - Ekstern/intern kilde
 - Avvik per kravpunkt
- Oversikt over alvorlige avvik, med konkret oppstilling av de alvorlige avvikene samt årsak, tiltak, oppfølging og status.
- Totalt antall eksterne henvendelser, samt henvendelser fordelt på kravpunkt
- Se ellers rapporterings mal fra PEFC Norge hos Kvalitet- og Miljøavdelingen