

# FINAS-akkreditointipalvelun menettelyt akkreditointitoiminnassa

## JOHDANTO

Tässä asiakirjassa kuvataan FINAS-akkreditointipalvelun menettelyt akkreditointi- ja arviointiprosessissa ja yhteistoiminta akkreditoinnin hakijan ja asiakkaan kanssa. Akkreditointikriteerit on määritelty [pääöksessä P1](#), joka on saatavilla FINASin verkkosivuilta [www.finas.fi](http://www.finas.fi).

FINAS-akkreditointipalvelun toiminta perustuu akkreditointitoiminnasta Suomessa annettuihin säädöksiin. Toiminta on näiden säädösten mukaista. Akkreditointi- ja arviointitoiminnassa noudatetaan valtion maksuperustelakia, ja palveluista perittävät maksut julkaistaan vuosittain vahvistettavassa hinnastossa. Hinnoitteluperiaatteena on kustannusvastaavuus. FINASin toimintaperiaatteisiin kuuluu hakijoiden tasapuolinen ja yhdenmukainen kohtelu sekä puolueeton ja riippumaton toiminta. Hakijoita koskevien tietojen luottamuksellinen käsittely varmistetaan prosessin joka vaiheessa. Toiminnan avoimuusperiaatteen mukaisesti akkreditointipäätökset ovat julkisia, ja tietoja akkreditoitujen toimielinten pätevyysalueista ylläpidetään verkkosivuilla.

FINASin akkreditointi- ja arviointitoiminnassa noudatetaan kansainvälisesti yhdenmukaisia menettelyjä ja vaatimuksia.

FINAS-akkreditointipalvelu voi suorittaa muuta arviointia asiakkaan kanssa sovittujen kriteerien mukaan, jolloin noudatetaan samoja periaatteita kuin akkreditointimenettelyssä.

## ENSIARVIOINTI

### ***akkreditoinnin hakeminen***

Akkreditointia tai arviointia haetaan toimittamalla FINASiin kirjallinen hakemus, jossa esitetään hakijaa koskevat tiedot sekä kuvaus arvioitavasta toiminnasta (= haettava pätevyysalue). Hakemuslomake ja tiedot hakemukseen mukana toimitettavista liitteistä on saatavissa FINASin verkkosivuilta. Hakemuksessa tulee olla hakijaorganisaation valtuuttaman henkilön allekirjoitus tai muulla tavoin osoitettu sitoutuminen.

### ***arviointiaineiston toimittaminen***

Hakija antaa FINAS-akkreditointipalvelun käyttöön pyydettävät, pätevyyden arviointimenettelyssä tarvittavat tiedot ja hyväksyy FINAS-akkreditointipalvelun määrittelemät arviointitoimenpiteet. Tarvittaessa FINAS pyytää hakemusaineistoa täydentäviä lisätietoja ennen arvioinnin aloittamista.

### ***hakemuksen käsittely***

FINAS katselmoi hakemukset ja selvittää hakijan tarpeet sekä yhdessä hakijan kanssa hakemukseen mahdollisesti liittyvät lakisääteiset ja muut vaatimukset, jotka hakemuksen

käsittelyssä tulee ottaa huomioon. FINAS nimeää hakemuksen käsittelyyn ja akkreditoitavan toimielimen arviointiin vastuullisen pääarvioijan, joka toimii yhdyshenkilönä FINASin ja toimielimen välillä.

Pääarvioija kokoaa arviointia varten arviointiryhmän, jonka asiantuntemus kattaa hakijan esittämän pätevyysalueen. Pääarvioija vastaa yhteydenpidosta hakijan ja arviointiryhmän välillä koko akkreditointimenettelyn ajan. Arviointiryhmään kuuluu pääarvioijan lisäksi yleensä yksi tai useampi arviointitehtäviin koulutettu tekninen arvioija sekä mahdollisesti teknisiä asiantuntijoita. Arviointiin mahdollisesti sisältyvät erityisvaatimukset tai säädöksiin perustuvat vaatimukset otetaan huomioon arvioinnin toteutuksen ja arviointiryhmän työnjaon suunnittelussa.

Arviointiryhmää muodostettaessa huomioidaan:

- arviointiryhmän jäsenet ovat päteviä ja esteettömiä
- arvioitava toimielin hyväksyy arvioijat
- kaikkien arviointiryhmän jäsenten salassapitovelvoite on varmistettu kirjallisella sitoumuksella

### ***alustava arviointi***

Arviointiprosessiin kuuluu useimmiten alustava arviointikäynti. Kun arviointiryhmä on saanut kaikki arviointia varten tarvittavat asiakirjat, päätetään alustavan arviointikäynnin toteuttamisesta. Alustavan arviointikäynnin tarkoituksena on selvittää hakijan akkreditointivalmius sekä sopia arviointiprosessin etenemisestä ja varsinaisen arviointikäynnin toteutuksesta, mahdollisesta toiminnan seurannasta ja muusta osaamisen näytöstä, esim. pätevyyskokeista. Alustavan arviointikäynnin lisäksi tai sen sijaan voidaan tehdä toiminnan arviointi dokumenttien pohjalta.

### ***arvioinnin suunnittelu***

Pääarvioija sopii toimielimen ja arviointiryhmän jäsenten kanssa varsinaisesta arviointikäynnistä ja muista arviointitoimenpiteistä kuten vastuuhenkilöiden haastatteluista, toiminnan seurannasta myös kenttäkohteessa, arviointiryhmän keskinäisestä työnjaosta, mahdollisista pätevyyskokeista yms. Arviointiajankohta sovitaan yhdessä hakijan kanssa ja hakijalle esitetään arvio kokonaiskustannuksista.

### ***arviointikäynti***

Arviointikäynnin aikana arviointiryhmä arvioi, miten toimielin täyttää akkreditoinnin vaatimukset hakemuksessa esitetyllä pätevyysalueella. Toimielimessä tehtävän käynnin lisäksi arviointiryhmä voi arvioida toimintaa myös kentällä, mm. näytteenoton, tarkastustoiminnan ja sertifiointitoiminnan yhteydessä.

Arviointikäyntiin kuuluu tavallisesti alkukokous, varsinainen arviointi ja loppukokous. Alkukokouksessa arviointiryhmä toteaa arviointiperusteet, varmistuu arvioinnin tavoitteista ja pätevyysalueesta sekä esittelee arviointisuunnitelman ja tarkistaa aikataulun. Varsinaisen arvioinnin aikana arvioijat varmistuvat henkilöitä haastattelemalla, toimintaa seuraamalla ja ohjeita ja tiedostoja tarkistamalla toiminnan pätevyydestä ja tulosten luotettavuudesta. Arviointi etenee arvioijien ennalta laatiman suunnitelman mukaisesti. Arvioijat tekevät havain-

tonsa ja niiden kirjaamisen objektiivisesti ja puolueettomasti ja varmistavat havaintojen paikkansapitävyyden toimielimen edustajien kanssa.

Havainnot toiminnasta, jossa akkreditointivaatimukset eivät täyty, kirjataan poikkeamiksi. Poikkeamat luokitellaan kahteen luokkaan, merkittäviin poikkeamiin ja poikkeamiin. Merkittäväksi poikkeamaksi luokitellaan toimintajärjestelmässä tai teknisessä toiminnassa esiintyvä poikkeama tai useat pienet poikkeamat, jotka voivat vaarantaa toiminnan teknisen tason tai luotettavuuden. Merkittäviä poikkeamia ovat puutteet standardin olennaisten vaatimusten täyttämässä tai olennainen poikkeaminen oman toimintajärjestelmän mukaisesta toiminnasta, kuten esimerkiksi puutteet henkilökunnan pätevydessä, henkilökunnan riittämätön kokemus tai koulutus arvioitaviin tehtäviin, puutteet oman henkilöstön pätevyyden arviointimenettelyssä ja siitä seuraava pätevyystason väärä arvio, laadunvarmistusmenettelyjen puuttuminen/laiminlyöminen, toistuvat epäonnistumiset vertailumittauksissa ja korjaavien toimenpiteiden toteutumattomuus sekä akkreditoitavalle toimielimelle asetettujen velvoitteiden laiminlyöminen.

Poikkeamiksi kirjataan ne puutteellisuudet, jotka eivät suoraan vaaranna tulosten oikeellisuutta tai toiminnallista kokonaisuutta, kuten esimerkiksi yksittäiset puutteet laadunvarmistuksen ja -hallinnan toteuttamisessa, ohjeiden riittämättömyys ja puutteet toimintajärjestelmän ylläpitomenettelyissä.

Loppukokouksessa arviointiryhmä esittää yhteenvedon ja johtopäätökset arvioinnista sekä esille tulleet poikkeamat ja niiden perustelut. Kokouksessa sovitaan toimielimen edustajien kanssa havaittujen poikkeamien korjauksista sekä muiden jatkotoimenpiteiden sisällöstä ja aikataulusta. Prosessin etenemisen ja tehokkuuden kannalta korjausajat pyritään määrittelemään riittävän lyhyiksi. Korjausaika on normaalisti korkeintaan kolme kuukautta ja vain erityistapauksissa se voi olla pidempi.

### ***arviointiselosteet ja korjaavat toimenpiteet***

Arviointiprosessista laaditaan arviointi- ja arvioijakohtaiset selosteet, joissa kuvataan miten arvioitu toiminta täyttää akkreditoinnin vaatimukset.

Selosteissa esitetään arvioinnissa tehdyt havainnot ja johtopäätökset ja tuodaan esille, millä edellytyksillä kukin arvioija osaltaan puoltaa akkreditoinnin myöntämistä. Selosteet toimitetaan hakijan käyttöön.

Hakija toimittaa FINASille selvitykset tehdyistä korjaavista toimenpiteistä sovitun aikataulun mukaisesti. Arviointiryhmä arvioi toimenpiteiden riittävyden ja tehokkuuden. Arviointiryhmä voi todeta, että korjaavien toimenpiteiden riittävyden varmistamiseksi tarvitaan uusi arviointikäynti.

Akkreditointi voidaan myöntää vasta kun kaikki poikkeamat on korjattu ja korjaavat toimenpiteet on todettu riittäviksi.

## ***akkreditointipäätös***

Pääarvioija laatii suoritetusta arvioinnista kokoavan katsauksen akkreditointipäätöstä varten, kun kaikkien korjaavien toimenpiteiden riittävyys on todettu ja arviointiin kuuluvat selosteet laadittu. Kokoava katsaus perustuu toimielimen hakemukseen, arvioinnin tuloksiin, arvioinneista tehtyihin selosteisiin ja toimielimen lähettämiin selvityksiin korjaavista toimenpiteistä. Kokoavassa katsauksessa kuvataan, miten toimielin täyttää akkreditoinnin vaatimukset. Kokoavan katsauksen allekirjoittaa pääarvioija arviointiryhmän puolesta.

Pääarvioija esittää arviointiryhmän johtopäätökset akkreditointivaatimusten täyttymisestä perusteluineen FINASin johtajalle, joka tekee akkreditointipäätöksen. Myönteisen päätöksen edellytyksenä on, että hakijan on todettu täyttävän kaikki pätevyysvaatimukset. Ennen päätöksentekoa FINAS voi pyytää vaatimustenmukaisuuden arviointiasioita käsittelevältä neuvottelukunnalta (VANK) lausuntoa esimerkiksi täysin uudella alueella tehtävien akkreditointipäätösten ja ulkomaisten hakijoiden kohdalla. Akkreditointipäätös tehdään yleensä neljäksi vuodeksi. Päätös lähetetään toimielimelle, ja mikäli toimielin haluaa, myös muille asianosaisille, esimerkiksi viranomaiselle tiedoksi. FINAS julkaisee akkreditointipäätöksen pätevyysalueen verkkosivuillaan.

## **TOIMINTA AKKREDITOITUNA TOIMIELIMENÄ**

### ***akkreditoinnin ylläpito***

Akkreditoinnin myöntämisen eli akkreditointipäätöksen jälkeen FINAS laatii akkreditoinnin ylläpitoa varten suunnitelman määräaikaisarviointien toteuttamiseksi. Suunnitelmaan sisällytetään koko pätevyysalue ja kaikki toimipisteet. Määräaikaisarviointeja tehdään pääsääntöisesti kerran vuodessa, kuitenkin siten, että ensimmäinen käynti tehdään 6 -9 kuukauden kuluttua päätöksestä. Määräaikaisarviointi voidaan suunnitelman mukaisesti kohdistaa eri kerroilla toiminnan eri osa-alueisiin niin, että varmistetaan kriittisten osa-alueiden arviointi riittävän tiheästi ja syvällisesti. Kaikki toiminnan osa-alueet arvioidaan vähintään kerran akkreditointikaudella. Määräaikaisarviointien yhteydessä voidaan todeta poikkeamia. Poikkeamien korjausaika on normaalisti yksi kuukausi. Tarkka korjausaika sovitaan kuitenkin aina erikseen asiakkaan kanssa.

Toiminta akkreditoituna toimielimenä edellyttää, että toimielin täyttää jatkuvasti voimassa olevat akkreditointivaatimukset sekä muut akkreditoinnin edellytykset. Akkreditoitun toimielimen veloitteet on todettu akkreditointipäätöksessä ja sen liitteissä.

Toimielimen on ilmoitettava FINAS-akkreditointipalveluun merkittävistä muutoksista toiminnassaan ja resursseissaan, kuten muutoksista henkilöstön, laitteiston, tilojen, organisaation, pätevyysalueen tai menettelytapojen osalta. Lisäksi FINAS-akkreditointipalvelun tulee voida jatkuvasti varmistua akkreditointivaatimusten ja muiden akkreditoinnin edellytysten täyttymisestä.

Akkreditoitulla toimielimellä on oikeus viitata akkreditointiin ja käyttää akkreditointitunnusta FINAS-akkreditointipalvelun antamien sääntöjen mukaisesti. Tiedot akkreditoitujen toimielinten pätevyysalueista julkaistaan FINASin internet-sivuilla, [www.finas.fi](http://www.finas.fi).

### ***uudelleenakkreditointi***

Akkreditoitu toimielin arvioidaan uudelleen päätöksen viimeisenä voimassaolovuotena toimielimen pyynnöstä. Uudelleenakkreditointia edeltävässä arvioinnissa noudatetaan samoja periaatteita kuin ensiarvioinnissa ja arviointi kohdistetaan koko pätevyysalueeseen.

### ***muutokset akkreditointipäätökseen***

Akkreditoitun pätevyysalueen laajennusta ja uudelleenakkreditointia haetaan FINASilta vapaamuotoisella kirjallisella ilmoituksella, jossa esitetään selkeästi arvioitava pätevyysalue. Muutokset toimielimen toiminnassa ja pätevyysalueessa arvioidaan hakemuksen perusteella. Arviointi toteutetaan useimmiten ennalta suunniteltujen määräaikaisarviointien yhteydessä. Tarvittaessa voidaan tehdä myös erillinen arviointikäynti pätevyysalueen laajennusta koskevan hakemuksen arvioimiseksi tai tehdä erityistapauksissa arviointi dokumenttien perusteella. Pätevyysalueen muutokset vahvistetaan akkreditoinnin muutospäätöksellä.

### ***akkreditoinnin tilapäinen ja lopullinen peruttaminen***

Mikäli määräaikaisarvioinnissa tai muutoin todetaan, että toimielin ei täytä akkreditoinnin edellytyksiä, FINAS ilmoittaa kirjallisesti toimielimelle käynnistävänsä akkreditoinnin peruuttamisprosessin ja toimielintä pyydetään esittämään korjaavat toimenpiteet määräajan kuluessa. Mikäli korjauksia ei tehdä määräajan kuluessa tai ne ovat riittämättömiä, voidaan akkreditointi peruttaa tilapäisesti tai akkreditoinnin pätevyysaluetta supistaa. Todistusten ja selosteiden antaminen akkreditoituna ei ole sallittua tilapäisen perutuksen aikana tai poistettulla pätevyysalueella.

Akkreditointi voidaan peruuttaa kokonaan, jos akkreditointivaatimuksia laiminlyödään tai jos korjauksia ei toistuvista kehotuksista huolimatta tehdä.

Akkreditoitu toimielin voi luopua akkreditoinnista omasta tahdostaan ilmoittamalla asiasta kirjallisesti FINAS-akkreditointipalvelulle.

## **AKKREDITOIDUN TOIMIELIMEN OIKEUDET JA VELVOITTEET**

Akkreditoitu toimielin sitoutuu noudattamaan FINAS-akkreditointipalvelun vahvistamia vaatimuksia akkreditointitoiminnasta. Tiedot voimassa olevista akkreditointivaatimuksista on nähtävissä FINASin verkkosivuilla [www.finas.fi](http://www.finas.fi). Jos akkreditointivaatimukset muuttuvat, tulee akkreditoitun toimielimen osoittaa täyttävänsä muuttuneet vaatimukset annetun siirtymäajan kuluessa. Muutoin akkreditoinnin voimassaolo päättyy siirtymäkauden jälkeen.

### ***akkreditointiin viittaaminen***

Akkreditoitu toimielin saa käyttöönsä akkreditointitunnuksen. Toimielimellä on oikeus käyttää tunnusta osoituksena toimintansa akkreditoinnista pätevyysalueensa puitteissa annettavissa todistuksissa ja raporteissa. Toimielin voi myös muussa viestinnässään hyödyntää toiminnan akkreditointia. Akkreditointiin viittaamisten säännöt on julkaistu [vaatimusasiakirjassa V1](#), joka on saatavana FINASin verkkosivuilla [www.finas.fi](http://www.finas.fi). Lisäksi akkreditoituilla toimielimillä on oikeus käyttää kansainvälisiä akkreditointitunnuksia (ILAC ja IAF tunnuksia) erillisen sopimuksen perusteella noudattaen näitä koskevia sääntöjä.

### ***tyytymättömyyden ilmaiseminen päätökseen***

Hakijalla ja akkreditoitidulla toimielimellä on oikeus valittaa FINAS-akkreditointipalvelun akkreditointia koskevasta päätöksestä. Valituksen tekemistä koskevat ohjeet on saatavissa FINAS-akkreditointipalvelusta ja liitteenä päätöksen yhteydessä.

### ***asiakaspalautteen antaminen***

Hakijalla ja akkreditoitidulla toimielimellä on mahdollisuus antaa palautetta arviointiprosessin toteutuksesta, arviointiryhmän toiminnasta, arvioinnin raportoinnista ja muista akkreditointiin liittyvistä asioista. Palautetta voidaan antaa vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suullisesti tai käyttäen lomaketta, joka on saatavilla FINASin verkkosivuilta [www.finas.fi](http://www.finas.fi). Kaikki asiakaspalautteet otetaan huomioon FINAS-akkreditointipalvelun toiminnan kehittämiseksi.

### ***muutoksista ilmoittaminen***

Akkreditoitu toimielin sitoutuu ilmoittamaan FINAS-akkreditointipalvelulle ensi tilassa kaikista sen oikeudellisessa, kaupallisessa tai organisatorisessa asemassa ja organisaation johdossa tapahtuvista muutoksista samoin kuin kaikista akkreditoinnin kannalta merkityksellisistä muutoksista, etenkin henkilöstön, laitteiston, tilojen, pätevyysalueen tai menettelytapojen osalta.

### ***akkreditoinnin ylläpitoon liittyvät arvioinnit***

Toimielin sitoutuu FINAS-akkreditointipalvelun akkreditointitoiminnan kannalta tarpeelliseksi katsomiin määräaikaisarviointeihin kaikilla pätevyysalueen osa-alueilla sisältäen myös mahdollisen kenttätöiminnan arvioinnin. Toimielimen toiminnan pätevyyttä seurataan vuosittain tehtävillä määräaikaisarviointitoimenpiteillä, joita voivat olla mm. arviointikäynnit, kyselyt, selvitykset sekä arviointi dokumenttien perusteella. Arviointi kohdistetaan koko pätevyysalueella tapahtuvaan toimintaan riippumatta akkreditoituna annettujen todistusten ja raporttien määrästä.

### ***maksujen maksaminen***

Akkreditoinnista perittävät maksut jakautuvat tavallisesti hakemusmaksuun, maksuun arvioinnista, päätösmaksuun ja vuosimaksuun. Hakemusmaksu on kiinteä ja samansuuruinen kaikille hakijoille ja se laskutetaan hakemuskäsittelyn alussa. Maksu arvioinnista perustuu tuntilaskutukseen ja se määräytyy arvioitavan toiminnan laajuuden mukaan ja peritään arviointiprosessin edetessä. Päätösmaksu sisältää arvioinnin yhteenvedon ja päätöksen valmistelun ja se peritään akkreditointipäätöksen yhteydessä. Akkreditoituilta toimielimiltä laskutetaan vuosittainen vuosimaksu sekä määräaikaisarvioinnista aiheutuvat arviointikustannukset. Maksuperusteet ja voimassa olevat hinnat on esitetty hinnastossa, joka julkaitaan vuosittain.

Akkreditoinnin ylläpito edellyttää, että akkreditoitu toimielin suorittaa akkreditoinnista aiheutuvat maksut ja toimii yhteistyössä FINAS-akkreditointipalvelun kanssa niin, että voidaan varmistua toimielimen toimivan jatkuvasti akkreditointitoiminnassa vahvistettujen vaatimusten mukaisesti.

### ***akkreditointistandardien käyttörajoitukset***

Akkreditoitu toimielin ei voi tarjota samaa palvelua kuin akkreditointielin eli FINAS-akkreditointipalvelu. Jos akkreditoitu toimielin käyttää alihankkijoidensa arvioinnissa akkreditointivaatimuksena käytettäviä standardeja, arvioinnin tuloksena mahdollisesti annettavasta asiakirjasta tulee käydä selvästi ilmi, että kyseessä on alihankintatarkoitukseen tehty arviointi. Vaatimuksena on, että tehty alihankkijan arviointi erotetaan selvästi akkreditointitoiminnasta. Akkreditointistandardien väärinkäyttö johtaa akkreditoinnin peruutusprosessin käynnistämiseen.

### ***akkreditoitu toiminta ulkomailla***

FINAS-akkreditointipalvelu on solmimiensa kansainvälisten sopimusten perusteella sitoutunut akkreditointielinten välisen yhteistyön edistämiseen ja akkreditointitoiminnan kansainväliseen yhdenmukaistamiseen. FINAS toimii näiden veloitteiden ja ns. Cross Frontier – periaatteiden mukaisesti yhteistyössä kunkin maan paikallisten akkreditointielinten kanssa arvioidessaan akkreditoitujen tai akkreditointia hakevien toimielinten ulkomaisia toimintoja. Hakijoiden ja akkreditoitujen toimielinten edellytetään antavan suostumuksensa tällaiseen yhteistyöhön.

## **FINASIN SITOUMUKSET**

FINAS-akkreditointipalvelun toiminta perustuu avoimuuteen, tasapuolisuuteen ja luottamuksellisuuteen. Akkreditointitoiminnasta Suomessa annettujen säädösten mukaisesti FINAS-akkreditointipalvelun toiminta on riippumatonta ja puolueetonta kolmannen osapuolen pätevyyden arviointia.

FINASin akkreditointitoiminta on todettu uskottavuudeltaan tasavertaiseksi muiden maiden akkreditointitoimintojen kanssa. FINAS on allekirjoittajana kansainvälisten akkreditointiorganisaatioiden puitteissa solmituissa monenkeskisissä tasavertaisuuden tunnustamisso- pimuksissa. Sopimus edellyttää, että allekirjoittajien akkreditointitoiminnan pätevyys on arvioitu kansainvälisissä arvioinneissa. FINAS toimii aktiivisesti eurooppalaisissa ja kansainvälisissä yhteistyöelimissä ja vaikuttaa näin akkreditointitoiminnan tasoon ja kehitykseen. FINAS soveltaa saamiaan tietoja Suomen akkreditointijärjestelmän kehitystyössä.

Kansallisen tason tiiviillä sidosryhmäyhteistyöllä FINAS varmistaa, että akkreditointi vastaa asiakaskunnan ja sidosryhmien tarpeita ja odotuksia. FINAS päättää uusien akkreditointiohjelmien kehittämisestä ja käyttöönotosta yhteistyössä sidosryhmien kanssa. Asiakas- tarpeiden selvittämiseksi tehdään säännöllisesti asiakaskyselyjä ja otetaan käsittelyyn asiakkailta tai muilta tahoilta tulevat palautteet.

FINAS-akkreditointipalvelu tiedottaa tarjoamistaan palvelusta, niiden säännöistä ja akkreditointitoiminnassa tapahtuvista muutoksista pääsääntöisesti verkkosivujen kautta. Lisäksi FINAS julkaisee voimassa olevien akkreditointien pätevyysalueen ja akkreditoitujen toimielinten yhteystiedot. FINAS järjestää akkreditointivaatimuksiin liittyvää koulutusta ja kouluttaa käyttämiensä asiantuntijat arviointitehtäviin.

### ***valitusmenettely***

Hakijalla ja akkreditoidulla toimielimellä on mahdollisuus valittaa FINAS-akkreditointipalvelun akkreditointia koskevasta päätöksestä. FINAS sitoutuu käsittelemään toimintaansa kohdistuvat valitukset viivytyksettä, riippumattomasti ja puolueettomasti. Akkreditointipäätöksistä on mahdollista valittaa myös hallintomenettelyä käyttäen. Valituksen tekemistä koskevat ohjeet on saatavissa FINAS-akkreditointipalvelusta ja liitteenä päätöksen yhteydessä.

### ***muutoksista ilmoittaminen***

FINAS tiedottaa akkreditointivaatimuksissa ja -menettelyissä tapahtuvista muutoksista suoraan kohderyhmille sekä julkisesti verkkosivuilla. Akkreditointivaatimukseen liittyvien muutosten siirtymäajat sovitaan kansainvälisesti. FINAS noudattaa näitä sopimuksia ja tiedottaa niistä asiakaskunnalleen. FINAS edellyttää, että toimielimet ilmoittavat muutoksista akkreditoidussa toiminnassa, kuten edellä on kuvattu.

### ***hinnoitteluperiaatteet***

Akkreditointitoiminnassa noudatetaan valtion maksuperustelakia, joka perustuu kustannusvastaavuuteen. Vuosittain julkaistavassa hinnastossa esitetään hinnoitteluperiaatteet ja yksikköhinnat. Arviointiprosessin alussa asiakkaalle ilmoitetaan arvioidut kustannukset.

### ***julkisuus***

FINAS-akkreditointipalvelu sitoutuu pitämään julkisesti saatavilla tietoja arviointiprosessista, akkreditointivaatimuksista ja muista toiminnassa noudatettavista säännöistä sekä akkreditoituista toimielimistä pätevyysalueineen.