

Процедура за разглеждане на жалби и сигнали

1 Политика

За гарантиране публичността на сертификационния процес, на всички заинтересовани страни трябва да бъде осигурен достъп до процедурите целящи своевременно и справедливо разглеждане на подадени жалби и сигнали. Настоящият документ на Отдела по горско стопанство е *Процедурата на Soil Association Certification за разрешаване на жалби и сигнали*.

Чрез настоящата политика, ние целим:

- Разрешаването на проблеми в контекста на стандартите и процедурите на Soil Association Certification;
- Търсенето на начини за подобряване на стандартите и процедурите, с цел избягване на бъдещи оплаквания.

2 Обхват

Тази процедура е свързана с подаването на жалби и сигнали. Тя е различна от процедурата за провеждане на консултации със заинтересованите страни по управлението на горите във връзка със сертификацията им, и която е описана в документ *IP-GEN-006 Политика и насоки за консултации* (IP-GEN-006 е публично достъпна на: www.soilassociation.org/certification/forestry/)

ЗАБ.: Soil Association Certification насърчава всички заинтересовани страни, имащи отношение към сертификацията на управлението на горите или контролираната дървесина, преди подаването на жалба или сигнал, активно да се включат в процеса на консултиране организиран от притежателя на сертификата или от Soil Association. Ако желаете вашият коментар да бъде считан като обратна връзка в процеса на провеждане на консултации със заинтересованите страни моля изпратете имейл на: ForestryConsultation@soilassociation.org

Можете да откриете телефонният ни номер и адреса на офиса ни в секцията „Свържете се с нас“ на стр. 4 по-долу. Информация за регионалните ни офиси можете да откриете на нашата уеб страница.

3 Определения

Сигнал (оплакване): Всеки израз на неудоволетворение от страна, на който и да било човек или организация, представен на Сертифициращ орган и свързан с дейността на този Сертифициращ орган и/ или дейността на неговите клиенти. В контекста на Forest Stewardship Council® (FSC®), сигналът (оплакването) следва да включва:

- име и данни за контакт с подателя на сигнала (оплакването)
- ясно описание на проблема, и
- доказателства в подкрепа на всяко твърдение или аспект от сигнала (оплакването).

Жалба: Молба подадена от страна на Клиента към Сертифициращия орган за преразглеждане на взето решение касаещо самия Клиент.

4 Информация за Процедурата на Soil Association Certification за разглеждане на жалби и сигнали

Тази процедура е достъпна по следните начини:

- Всички организации кандидатстващи за сертифициране се уведомяват за процедурата, като част от процеса на кандидатстване.
- Ако бъдете част от консултациите по време на сертификационния процес, ще бъдете уведомени и за Процедурата за разглеждане на жалби и сигнали.
- Този документ е публично достъпен на: www.soilassociation.org/certification/forestry/
- В допълнение, Процедурата може да бъде изпратена до всеки (в т.ч. клиент) изразил желанието да я получи.

Заб.: Soil Association Certification се ангажира да не предприема дискриминационни действия във връзка с подаването на жалби и сигнали (оплаквания).

5 Резюме на Процедурата за разглеждане на жалби и сигнали

Soil Association Certification ще предприеме следните стъпки във връзка с подадени жалби и сигнали:

- Ще потвърди получаването на подадения сигнал/ оплакване/ жалба.
- Ще направи първоначален преглед на подадената информация, за да определи дали бъде класифицирана като сигнал (оплакване) или жалба.
- В рамките на две (2) седмици след получаване на жалбата или сигнала, Soil Association Certification ще изпрати първоначален отговор включващ описание на стъпките, които ще бъдат предприети по разглеждане на жалбата или сигнала (съгласно т. 6.2 по-долу). В този отговор ще бъде включена и информация за лицето, определено от Soil Association Certification, което ще бъде ангажирано в разглеждане на жалбата/ сигнала.
- Ще събере и верифицира цялата необходима информация (до колкото е възможно) с цел вземането на решение.
- Ще поддържа регистър на всички жалби/ сигнали и взетите по тях решения.
- Ще даде възможност на засегнатата страна да представи жалбата или сигнала пред определеното от Soil Association Certification лице (както е посочено в т. 6.3 по-долу).
- Ще информира ангажираните страни за напредъка по разглеждане на жалбата/ сигнала.
- В рамките на три (3) месеца след получаване на жалбата или сигнала, ще разследва всички твърдения и ще определи действия в заключение на жалбата или сигнала.
- Ще уведоми подателя за това, от кога случаят може да се счита за приключен, което значи че Soil Association Certification е събрала и проверила цялата необходима информация, разследвани са твърденията и е взето решение по жалбата/ сигнала.
- Ще отговори на жалбите и сигналите на езика използван в публичното резюме на доклада от сертификацията или ще се договори с подателя за езика, който да бъде използван.
- Ще запази анонимността на подателя на сигнал (оплакване) пред клиента, ако това е изискано от подателя.
- При необходимост ще информира, собственика на схемата за подаването на жалбата/ сигнала.

Soil Association Certification ще регистрира и ще следи движението по жалбите и сигналите, както и какви действия са необходими за разрешаването им.

Виж още [Приложение 1 – Диаграма на процеса по разглеждане на жалби и сигнали \(стр. 5\)](#)

6 Процедура

6.1 Начален преглед

При приемане на писмено становище, коментар или запитване ще бъде направен начален преглед, за да се определи дали подаденото може да бъде класифицирано като сигнал (оплакване) или жалба съгласно определенията в т. 3 по-горе (Определения):

- Soil Association Certification ще потвърди дали жалбата или сигнала е свързана със сертификационната ѝ дейност, за която е отговорна и ако е така ще я разгледа.
- Soil Association Certification ще предложи провеждането на допълнителни дискусии в опит за разрешаване на проблема. Заб. Ако сметем за уместно, ние може да препоръчаме като начало да отнесете проблема директно към сертифицираната организация.
- Ако искате вашият проблем да бъде третиран като сигнал или жалба, но не сте подали изискваната информация, Soil Association Certification допълнително може да изиска включването на ясно описание на проблема, доказателства в подкрепа на всеки елемент или аспект от жалбата или сигнала, както и информация за контакт с вас, преди случаят да бъде разгледан съгласно настоящата процедура.
- Анонимните сигнали и изразено неудовлетворение, които не бъдат класифицирани като сигнал (оплакване) ще бъдат третирани като коментари от страна на заинтересована страна и ще бъдат разгледани по време на следващия одит. Анонимността на всички коментари получени от заинтересовани страни ще бъде запазена, а самите коментари ще бъдат отразени в доклада от одита в т.ч. и отговора на Soil Association по тях. Всички публични резюмета на доклади от сертификации по FSC са достъпни от базата данни на FSC: <http://info.fsc.org/certificate.php>

6.2 Разглеждане на жалбата или сигнала

Действията по разглеждане, предложени от Soil Association Certification, ще зависят от същността на жалбата или сигнала и могат да включат една или повече от изброените по-долу възможности с цел събиране и проверка на необходимата информация (до колкото е възможно) с оглед вземането на решение:

- Дистанционна оценка на жалбата или сигнала чрез преглед на документи, снимки, писма или други доказателства.
- Проверка на място. Ако жалбата или сигнала касаят действия или дейности на клиента, които изискват верификация на място, можем да преценим, че най-удачна би била проверка на терен.

Заб.: Информация за клиента, която не е публично достояние и която е получена от източници различни от клиента (напр. от подателя на сигнала) ще бъде третирана като конфиденциална, освен ако източника на информацията и клиента не предоставят своето писмено съгласие за разгласяването ѝ.

6.3 Решение по жалби или сигнали

Ако искате да подадете жалба или сигнал, ще ви бъде дадена възможност да я представите на лице(а), което не е в конфликт на интереси и е в позицията да вземе безпристрастно решение.

В зависимост от същността на жалбата или сигнала, крайното решение по нея ще бъде взето, или прегледано и одобрено от лице (а), което не е ангажирано в разглеждането жалбата/ сигнала. Ще бъдат въввлечени едно или няколко от следните нива на отговорност във връзка с вземането на решение по жалба или сигнал:

- Служител на Soil Association Certification не ангажиран в разглеждането и който не е в конфликт на интереси, може да вземе решение по жалбата или сигнала.
- Прегледа на решението и финалното му одобрение може да бъде направено от Ръководителя на горския отдел по молба на номинирания служител на Soil Association Certification.
- По молба на служителя ангажиран в разглеждането или на Ръководителя на горския отдел, крайното решение може да бъде разгледано и от Сертификационния комитет към Soil Association Certification Limited. Комитетът няма да включва членове, които са били ангажирани в изготвянето на предложението за решение или по някакъв начин са в конфликт на интереси.

6.4 Решение за приключване на случая

Soil Association Certification ще ви уведоми за това, кога случаят може да се счита за приключен, което значи, че Soil Association Certification е събрала и проверила цялата необходима информация, разследвани са твърденията, взето е решение по жалбата/ сигнала и ви е отговорено.

6.5 Допълнителна резолюция

В случай на жалби по решения, допълнителна информация от Процедурата на Soil Association Certification Limited за разглеждане на жалби по решения (C277fm), може да бъде предоставена при поискване.

Ако не сте удовлетворени от решение на Soil Association Certification:

По въпроси свързани със сертификацията по FSC, можете да отнесете жалбата си до:

ASI - Accreditation Services International GmbH

Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany

Phone: + 49 (228) 227 2370

Fax: + 49 (228) 227 237 30

E-mail: asi-info@accreditation-services.com

Лицензионния код на Soil Association Certification по FSC е: FSC® A000525.

Като крайна стъпка, всяка жалба може да бъде отнесена директно до FSC.

По въпроси свързани със сертификация по Програмата за въвеждане на горска сертификация (PEFC™), можете да отнесете вашата жалба до Националния офис на PEFC или PEFC International:

PEFC International, 10, Route de l'Aéroport, Case Postale 636, 1215 Geneva – Switzerland

Phone: +41 (22) 799 4540

Fax: +41 (22) 799 4550

E-mail: info@pefc.org

Лицензионния код на Soil Association Certification по PEFC е: PEFC/ 16-44-917

7 Как да се свържете с нас

Ако имате нужда от допълнителна информация, моля свържете се нас адрес:

Soil Association Certification - Forestry Team
South Plaza, Marlborough Street, Bristol, BS1 3NX

Email: forestry@soilassociation.org

Тел.: +44 (0)117 914 2435

Website: www.soilassociation.org/forestry

Приложение 1 – Диаграма на процеса по разглеждане на жалби и сигнали

