

Procedura de rezolvare a reclamatilor si contestatiilor

1. Politica

Pentru a asigura o recunoastere publica a procesului de certificare, toate partile implicate trebuie sa aiba acces la procedurile folosite in cazul contestatiilor si a reclamatilor la timp si intr-o maniera corecta. Acesta procedura are ca scop:

- Rezolvarea problemelor ce tin de procedurile si standardele schemelor de certificare a Soil Association Certification.
- Identificarea metodelor de imbunatatire a standardelor si procedurilor in asa fel incat sa fie evitate contestatiile viitoare.

2. Scopul

Aceasta procedura se refera la contestatii si reclamatii. Este diferita de procesul de consultare publica cu partile interesate pentru certificarea managementului forestier (FM) care este descris in IP-GEN-006 Politica de consultari si indicatii(IP-GEN-006 este disponibila publicului la: www.soilassociation.org/certification/forestry/)

NOTA: Certificarea Soil Association incurajeaza toate partile implicate care au anumite nelamuriri in ceea ce priveste certificarea managementului forestier sau certificarea lemnului controlat sa se implice deplin in procesul de consultare publica a detinatorului de certificat si consultarile cu partile implicate ale companiei Soil Association, inainte de a formula o contestatie sau o reclamatie. Daca doriti sa se ia in considerare un comentariu al dumneavoastra ca fiind un feedback pentru consultarile publice cu partile interesate, va rugam sa trimiteti un e-mail la adresa: ForestryConsultation@soilassociation.org. De asemenea, va rugam sa cautati numarul de telefon si adresa biroului nostru central in sectiunea " Date de contact" la pagina 4, detaliile de contact regionale pot fi gasite de asemenea si pe pagina noastra de web.

3. Definitii

Reclamatie: Expunerea unei nemulțumiri , alta decat contestatia, de catre orice persoana sau organizatie catre un organism de certificare , in legatura cu activitatile organismului de certificare , sau/si a activitatii unuia dintre clientii acestuia .In contextul FSC, o reclamatie trebuie sa contina:

- . numele si informatiile de contact ale reclamantului;
- . o descriere clara a problemei, si
- . dovezi care sa vina in sprijinul fiecarui element sau aspect al reclamatiei.

Contestatie: cerere adresata de un client catre organismul de certificare pentru reconsiderarea deciziei care a fost luata in legatura cu acel client.

4. Informatii despre procedurile de solutionare a contestatiilor si reclamatilor ale companiei Woodmark

Aceasta procedura poate fi pusa la dispozitie in urmatoarele moduri:

- Aplicantilor la certificarea managementului forestier li se aduc la cunostiinta procedurile ca parte a procesului de aplicare.

- Daca beneficiati de consultanta in timpul procesului de certificare, vi se va aduce la cunostiinta procedura cu privire la solutionarea contestatiilor sau reclamatilor in vigoare.
- De asemenea, aceasta procedura poate fi trimisa oricui (inclusiv clientilor) la cerere.

N.B. Soil Association Certification nu va lua nicio masura discriminatorie in ceea ce priveste formularea unei contestatii/ reclamatii .

5. Rezumatul procedurii folosite pentru solutionarea contestatiilor si a reclamatilor

Soil Association Certification va lua urmatoarele masuri in ceea ce priveste o reclamatie sau o contestatie:

- Va lua la cunostiinta primirea unei contestatii/reclamatii sau primirea unei sesizari.
- Va conduce o evaluare initiala a cererii pentru a determina daca este vorba de o contestatie sau o reclamatie.
- Va trimite un raspuns initial, care va include o descriere a masurilor ce vor fi luate de catre Soil Association pentru a veni in intampinarea reclamatiei sau a contestatiei (asa cum este prezentat mai jos la 6.2) in timp de doua (2) saptamani de la primirea unei reclamatii sau a unei contestatii. Detaliile de contact a persoanei desemnate de Soil Association Certification pentru a fi implicate in procesul de solutionare a reclamatiei sau a contestatiei vor fi incluse in raspunsul initial.
- Va strange si va verifica toata informatia necesara (pe cat posibil) pentru a putea lua o hotarare.
- Va inregistra toate reclamatiiile si actiunile intreprinse.
- Va permite partilor interesate sa prezinte reclamatia sau contestatia entitatii Soil Association Certification(dupa cum se specifica la punctul 6.3 de mai jos)
- Va tine informat partile cu privire la progresul evaluarii reclamatiei/contestatiei.
- Va investiga acuzațiile si va specifica toate actiunile propuse in concluzia reclamatiei sau a contestatiei, in termen de trei(3) luni de la primirea reclamatiei sau a contestatiei.
- Va comunica reclamantului atunci cand reclamatia este considerata a fi solutionata, ceea ce inseamna ca Soil Association Certification a strans si a verificat toata informatia necesara, a investigat sesizarea si a luat o decizie in ceea ce priveste reclamatia.
- Va raspunde reclamatilor si contestatiilor in aceeasi limba folosita in rezumatul raportului public de certificare sau se va pune de accord cu reclamantul in ceea ce priveste limba care va fi folosita.
- Va mentine anonimatul reclamantului in relatie cu clientul, daca acest lucru este solicitat de catre reclamant.
- Atunci cand este necesar, va informa detinatorul schemei de certificare de faptul ca exista depusa o reclamatie.

Soil Association Certification va inregistra si va urmari reclamatiiile si contestatiile cat si actiunile care trebuiesc intreprinse in vederea solutionarii acestora.

Vedeti de asemenea Anexa 1 Diagrama desfasurarii procesului de solutionare a reclamatilor si a contestatiilor (pagina 5)

6. Procedura

6.1 Revizuirea initiala

O data cu primirea unei sesizari, comentariu sau cereri va incepe o revizuire initiala pentru a determina daca este vorba de o reclamatie sau o contestatie potrivit definitiilor din sectiunea 3 (Definitii):

- Soil Association Certification va confirma daca reclamatia sau contestatia are legatura cu activitatile legate de certificare de care este responsabila si, daca acesta este cazul, trebuie sa o ia in considerare.
- Soil Association Certification se va oferi sa continue discutiile intr-o incercare de a rezolva problema. N.B. Daca este cazul, noi recomandam ca problema sa fie ridicata mai intai, in mod direct catre organismul de certificare.
- Daca doriti ca sesizarea dumneavoastra sa fie tratata ca o reclamatie sau o contestatie dar nu ati trimis toata informatia necesara, Soil Association Certification va avea nevoie de o descriere clara a sesizarii sau a reclamatiei, dovezi obiective care sa vina in sprijinul fiecarui element si aspect al reclamatiei sau al contestatiei si datele dumneavoastra de contact, inainte ca aceasta problema sa fie luata in considerare potrivit acestei proceduri.
- Vom trata reclamatii anonime si exprimarea nemulțumirilor care nu sunt justificate a fi reclamatii drept comentarii a partilor implicate si le vom aborda la urmatorul audit. Toate comentariile partilor implicate vor fi anonime si vor fi incluse in raportul certificarii impreuna cu raspunsul dat de Soil Association. Toate centralizatoarele raportelor publice de certificare FM ale FSC sunt disponibile in baza FSC: <http://info.fsc.org/certificate.php>

6.2 Evaluarea unei reclamatii sau a unei contestatii

Masurile propuse de catre Soil Association Certification depind de tipul reclamatiei sau al contestatiei si pot include una sau mai multe din urmatoarele optiuni pentru a strange si a verifica toata informatia necesara (pe cat posibil) pentru a lua o decizie:

- O evaluare in cadrul biroului a reclamatiei sau a contestatiei, revizuirea documentelor, a fotografiilor, a scrisorilor si a altor dovezi.
- Inspectia la fata locului. Daca o reclamatie sau o contestatie se refera la actiunile sau activitatea unui client care necesita verificare la fata locului, putem hotara ca este mai bine sa facem o vizita la fata locului.

N.B. Informatiile despre un client care nu sunt publice si sunt obtinute din alte surse decat de la client (ex. o reclamatie) vor fi tratate ca fiind confidentiale si vor fi facute publice numai daca clientul sau sursa de informare isi dau acordul in acest sens.

6.3 Decizia de solutionare a reclamatilor si a contestatiilor

Daca doriti sa faceti o reclamatie sau o contestatie, vi se va oferi sansa de a o prezenta unui factor de decizie, o persoana/persoane care nu se afla in conflict de interese si sunt capabile sa ia o decizie impartiala.

In functie de natura reclamatiei sau a contestatiei, decizia de solutionare a reclamatiei sau a contestatiei va fi luata, sau revizuita, sau aprobata de catre o persoana/persoane care nu sunt implicate in procesul de evaluare a reclamatiei sau a contestatiei.

Una sau mai multe dintre urmatoarele metode se va folosi pentru a lua o decizie legata de o reclamatie sau contestatie:

- Un angajat al Soil Association Certification, care nu este implicat in evaluare si nu are niciun conflict de interese poate lua o decizie de solutionare a unei reclamatii sau contestatii.
- O revizuire a deciziei poate fi facuta de catre seful Directiei Silvice la cererea unui angajat al Soil Association Certification.

- Decizia poate fi analizata de catre Comitetul de Certificare a societatii Soil Association Certificate la cererea unui angajat al Soil Association sau al sefului Directiei Silvice. Comitetul de certificare nu trebuie sa includa membri care au fost implicate in luarea deciziilor ,in mod contrar vor avea un conflict de interese.

6.4. Decizia de solutionare a unei reclamatii

Soil Association Certification va va anunta atunci cand o reclamatie este considerata a fi solutionata, ceea ce inseamna ca Soil Association Certification a strans toata informatia necesara, a investigat acuzatiile, a luat o decizie cu privire la reclamatie si v-a raspuns in calitatea dumneavoastra de reclamant.

6.5. Solutionarea ulterioara

In cazul contestatiilor, mai multe informatii sunt disponibile, la cerere in procedurile companiei Soil Association Certification

Daca nu sunteti multumit de decizia Soil Association Certification

Pentru probleme legate de certificarile FSC, puteti inainta o reclamatie la:

ASI- Serviciul de Acreditari Internationale GmbH

Friedrich- Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany

Numar de telefon: +49(228)227 2370

Fax: +49 (228) 227 237 30

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

Ca un ultim pas, reclamatia poate fi inaintata FSC-ului

Pentru certificatele eliberate de Programul de Acordare a Certificarilor Forestiere (FEFC TM)puteti sa inaintati reclamatia dumneavoastra Biroului National PEFC sau Biroului PEFC International:

PEFC International, 10, Route de l'Aeroport, casuta postala 636, 1215 Geneva- Elvetia

Numar de telefon: +41(22) 799 4540

Fax: +41(22)799 4550

E-mail: info@pefc.org

Codul de licenta PEFC al Soil Association Certification este PEFC/ 16-44-917

7. Date de contact

Daca aveti nevoie de informatii suplimentare, va rugam sa ne contactati la:

Soil Association Certification-Echipa Silvica

South Plaza, Strada Marlborough, Bristol, cod postal BS13NX

E-mail: forestry@soilassociation.org

Numar de telefon: +44(0) 117 914 2435

Website: www.soilassociation.org/forestry

Anexa 1 - Diagrama fluxului procesului de solutionare a reclamatilor si a contestatiilor

