

Quy Trình Giải Quyết Kháng Cáo và Khiếu Nại

1 Chính Sách

Để đảm bảo tính tin cậy của công chúng đối với quy trình cấp giấy chứng nhận, tất cả các bên liên quan phải được tiếp cận với quy trình xem xét kháng cáo và khiếu nại một cách đúng lúc và bình đẳng. Đây là Quy Trình Giải Quyết Kháng Cáo và Khiếu Nại của Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất của Sở Lâm Nghiệp

Thông qua chính sách này, chúng tôi muốn:

- Giải quyết các vấn đề theo các tiêu chuẩn và quy trình của Chương Trình Chứng Nhận Của Hiệp Hội Quản Lý Đất.
- Nhận diện những cải tiến cần thiết đối với các tiêu chuẩn và quy trình để tránh những khiếu nại sau này.

2 Phạm Vi

Quy trình này giải quyết những kháng cáo và khiếu nại. Nó tách rời khỏi quy trình tư vấn của các bên liên quan trong cấp chứng nhận quản lý rừng (FM) được mô tả trong Chính Sách và Hướng Dẫn Tư Vấn IP-GEN-006 (IP-GEN-006 sẵn có công khai tại: www.soilassociation.org/certification/forestry/)

LƯU Ý: Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất khuyến khích tất cả các bên liên quan quan tâm tới quản lý rừng hoặc chứng nhận gỗ được kiểm soát tham gia vào quy trình tham vấn các bên liên quan của người được cấp chứng nhận và tham vấn của Hiệp Hội Quản Lý Đất trước khi nộp đơn kháng cáo hoặc khiếu nại. Nếu quý vị muốn nhận xét của mình được xem xét là phản hồi tham vấn của bên liên quan, xin gửi email đến:

ForestryConsultation@soilassociation.org

Hoặc quý vị có thể tìm số điện thoại và địa chỉ trụ sở chính của chúng tôi tại mục 'Liên hệ với chúng tôi' trên trang 4. Các thông tin liên lạc tại từng vùng cũng có trên trang web của chúng tôi.

3 Các Định Nghĩa

Khiếu Nại: Là sự không hài lòng của bất kỳ ai hoặc tổ chức nào đối với một cơ quan cấp chứng nhận liên quan tới các hoạt động của cơ quan đó và/hoặc của khách hàng của họ. Trong ngữ cảnh của Forest Stewardship Council® (FSC®), một khiếu nại phải bao gồm:

- họ tên và thông tin liên hệ của người khiếu nại
- mô tả rõ ràng vấn đề, và
- chứng cứ hỗ trợ mỗi yếu tố hoặc khía cạnh của khiếu nại đó.

Kháng Cáo: Một yêu cầu của khách hàng đối với cơ quan cấp chứng nhận về xem xét lại một quyết định liên quan tới khách hàng đó.

4 Thông tin về Quy Trình Giải Quyết Kháng Cáo và Khiếu Nại của Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất

Quy trình này có sẵn theo những hình thức sau:

- Tất cả những người nộp đơn xin chứng nhận đều được thông báo về quy trình này như một phần của quá trình nộp đơn.
- Nếu bạn được tư vấn trong quá trình xin chứng nhận, lúc này bạn sẽ được thông báo về quy trình giải quyết kháng cáo và khiếu nại này.
- Tài liệu về quy trình được đăng tải công khai tại: www.soilassociation.org/certification/forestry/
- Ngoài ra, quy trình này có thể được gửi đến bất kỳ ai (kể cả các khách hàng) theo yêu cầu.

Lưu ý Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất không có bất kỳ hành vi phân biệt nào liên quan tới việc nộp đơn kháng cáo/khiếu nại.

5 Tóm Tắt Quy Trình Xử Lý Khiếu Nại và Kháng Cáo

Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất sẽ áp dụng những bước sau với một khiếu nại hoặc kháng cáo:

- Xác nhận tiếp nhận kháng cáo/khiếu nại/hoặc một sự lo lắng.
- Tiến hành xem xét nội bộ để xác định đây có phải là một kháng cáo hoặc khiếu nại.
- Trả lời sơ bộ, bao gồm vạch ra quá trình xử lý của Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất để theo dõi khiếu nại hoặc kháng cáo đó (theo mục 6.2 bên dưới) trong vòng hai (2) tuần kể từ ngày nhận khiếu nại hoặc kháng cáo. Trong trả lời sơ bộ cũng có thông tin liên hệ với người chịu trách nhiệm xử lý khiếu nại hoặc kháng cáo đó của Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất.
- Thu thập và xác minh tất cả những thông tin cần thiết (càng nhiều càng tốt) để đưa ra một quyết định.
- Lưu giữ hồ sơ của tất cả các khiếu nại và bất kỳ hành động áp dụng nào.
- Tất cả các bên liên quan đều có cơ hội trình bày vấn đề khiếu nại hoặc kháng cáo với thực thể được Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất chỉ định (như quy định trong mục 6.3 bên dưới).
- Thông báo liên tục về quá trình đánh giá khiếu nại/kháng cáo đó cho các bên.
- Điều tra những cáo buộc và xác định rõ tất cả những hành động đề xuất trong kết luận đối với kháng cáo hoặc khiếu nại đó trong vòng ba (3) tháng kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại hoặc kháng cáo đó.
- Thông báo cho người khiếu nại khi khiếu nại đó được coi là kết thúc, có nghĩa là Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất đã thu thập và xác minh tất cả những thông tin cần thiết, điều tra tất cả những vấn đề liên quan và ra quyết định về khiếu nại đó.
- Trả lời những khiếu nại và kháng cáo đó theo cùng ngôn ngữ sử dụng trong tóm tắt công khai báo cáo cấp chứng nhận, hoặc đồng ý với người khiếu nại về ngôn ngữ được sử dụng.
- Giữ kín danh tính của người khiếu nại đối với khách hàng, nếu người khiếu nại yêu cầu.
- Nếu cần thiết, thông báo cho người bị khiếu nại rằng đã có một khiếu nại được nộp.

Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất sẽ lập hồ sơ và theo dõi những khiếu nại và kháng cáo, cũng như những hành động cần áp dụng để xử lý chúng.

Nên xem [Phụ Lục 1 biểu đồ dòng chảy của Quy Trình Kháng Cáo và Khiếu Nại \(trang 5\)](#).

6 Quy Trình

6.1 Xem Xét Sơ Bộ

Khi nhận được một sự bày tỏ lo lắng, bình luận hoặc thắc mắc thì một xem xét sơ bộ sẽ được tiến hành để xác định đó có phải là khiếu nại hoặc kháng cáo theo các định nghĩa trong Mục 3 (Các Định Nghĩa):

- Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất sẽ xác nhận liệu khiếu nại hoặc kháng cáo đó có liên quan tới các hoạt động chúng nhận trách nhiệm của mình không, và nếu có, phải giải quyết ngay.
- Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất sẽ đề xuất tiếp tục thảo luận để nỗ lực giải quyết vấn đề này. Lưu ý Nếu thích hợp, chúng tôi đề nghị bạn nêu vấn đề trực tiếp với cơ quan chúng nhận trước.
- Nếu bạn muốn thắc mắc của mình được xử lý như một kháng cáo hoặc khiếu nại, nhưng chưa gửi thông tin yêu cầu, Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất sẽ yêu cầu bạn mô tả rõ ràng kháng cáo hoặc khiếu nại đó, bằng chứng khách quan để hỗ trợ mỗi yếu tố hoặc khía cạnh của kháng cáo hoặc khiếu nại đó trước khi vấn đề được xem xét theo quy trình này.
- Chúng tôi sẽ xử lý những khiếu nại nặc danh và những biểu lộ không hài lòng mà không được coi là khiếu nại theo nhận xét của các bên liên quan và sẽ xử lý trong lần kiểm toán kế tiếp. Tất cả những nhận xét của các bên liên quan sẽ được giữ kín danh tính và được đưa vào báo cáo chúng nhận cùng với trả lời của Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất. Tất cả những tóm tắt báo cáo công khai FSC, FM có trong cơ sở dữ liệu FSC tại: <http://info.fsc.org/certificate.php>

6.2 Đánh giá khiếu nại hoặc kháng cáo

Các hành động đề xuất bởi Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất sẽ phụ thuộc vào bản chất của khiếu nại hoặc kháng cáo đó và có thể bao gồm một hay nhiều lựa chọn sau để thu thập và xác minh tất cả các thông tin cần thiết (càng nhiều càng tốt) để đưa ra một quyết định:

- Đánh giá trên cơ sở tài liệu về khiếu nại hoặc kháng cáo đó, xem xét các tài liệu, hình ảnh, thư từ và các chứng cứ khác.
- Xác minh tại thực địa Nếu một khiếu nại hoặc kháng cáo liên quan tới các hành động hoặc hoạt động của một khách hàng yêu cầu cần xác minh tại thực địa, chúng tôi có thể cho rằng tốt nhất là đến tận nơi kiểm tra.

Lưu ý Nếu không có sẵn thông tin công khai về khách hàng và phải thu thập từ những nguồn khác ngoài khách hàng (như từ người khiếu nại) thì thông tin đó được coi là thông tin mật, trừ khi nguồn cấp thông tin đó và khách hàng có văn bản đồng ý cho phép tiết lộ.

6.3 Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kháng cáo

Nếu bạn muốn khiếu nại hoặc kháng cáo, bạn sẽ có cơ hội trình bày với người có thẩm quyền quyết định như (những) người không có xung đột lợi ích và có thể đưa ra một quyết định khách quan.

Tùy vào bản chất của khiếu nại hoặc kháng cáo đó, quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kháng cáo đó sẽ được đưa ra bởi, hoặc xem xét và phê chuẩn bởi, (những) người không liên quan đến việc đánh giá khiếu nại hoặc kháng cáo đó. Một hay nhiều biện pháp sau đây sẽ được sử dụng để ra quyết định đối với khiếu nại hoặc kháng cáo đó:

- Một viên chức của Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất không liên quan đến việc đánh giá và không có xung đột lợi ích và có thể đưa ra một quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kháng cáo đó.
- Việc xem xét quyết định đó và phê chuẩn cuối cùng có thể do Giám Đốc Sở Lâm Nghiệp thực hiện theo yêu cầu của viên chức của Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất.
- Quyết định đó có thể được xem xét bởi Ủy Ban Chứng Nhận theo yêu cầu của viên chức của Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất hoặc của Giám Đốc Sở Lâm Nghiệp. Các thành viên

của Ủy Ban Chứng Nhận phải không gồm những người liên quan đến quyết định đó hoặc nếu không sẽ có xung đột lợi ích.

6.4 Quyết định kết thúc khiếu nại

Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất sẽ thông báo cho bạn khi khiếu nại đó được coi là kết thúc, có nghĩa là Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất đã thu thập và xác minh tất cả các thông tin cần thiết, điều tra các cáo buộc, ra quyết định về khiếu nại đó và trả lời bạn, với tư cách là người khiếu nại.

6.5 Giải Pháp Khác

Đối với các trường hợp kháng cáo, thông tin thêm được cung cấp theo yêu cầu trong quy trình Kháng Cáo Của Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất (C277fm).

Nếu bạn không hài lòng với quyết định của Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất:

Đối với các vấn đề cấp chứng nhận của Forest Stewardship Council (FSC), bạn có thể gửi khiếu nại đến:

ASI - Accreditation Services International GmbH

Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany

Điện thoại: + 49 (228) 227 2370

Fax: + 49 (228) 227 237 30

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

Mã Giấy Phép FSC của Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất là FSC® A000525.

Bước cuối cùng là khiếu nại đó có thể được chuyển tới FSC.

Đối với các vấn đề cấp chứng nhận của Chương Trình Xác Nhận Chứng Nhận Rừng (PEFC™), bạn có thể khiếu nại đến Văn Phòng Quốc Gia PEFC hoặc PEFC Quốc Tế tại:

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

Điện thoại: +41 (22) 799 4540

Fax: +41 (22) 799 4550

E-mail: info@pefc.org

Mã Giấy Phép PEFC của Cơ Quan Chứng Nhận Hiệp Hội Quản Lý Đất là PEFC/ 16-44-917

7 Liên Hệ Với Chúng Tôi

Nếu bạn muốn biết thêm thông tin, xin liên hệ với chúng tôi tại:

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

Email: forestry@soilassociation.org

Điện thoại: +44 (0)117 914 2435

Website: www.soilassociation.org/forestry

Phụ Lục 1 - Biểu đồ dòng chảy của quy trình kháng cáo và khiếu nại

