

Anexa G: Procedura pentru solutionarea disputelor

Principii de baza:

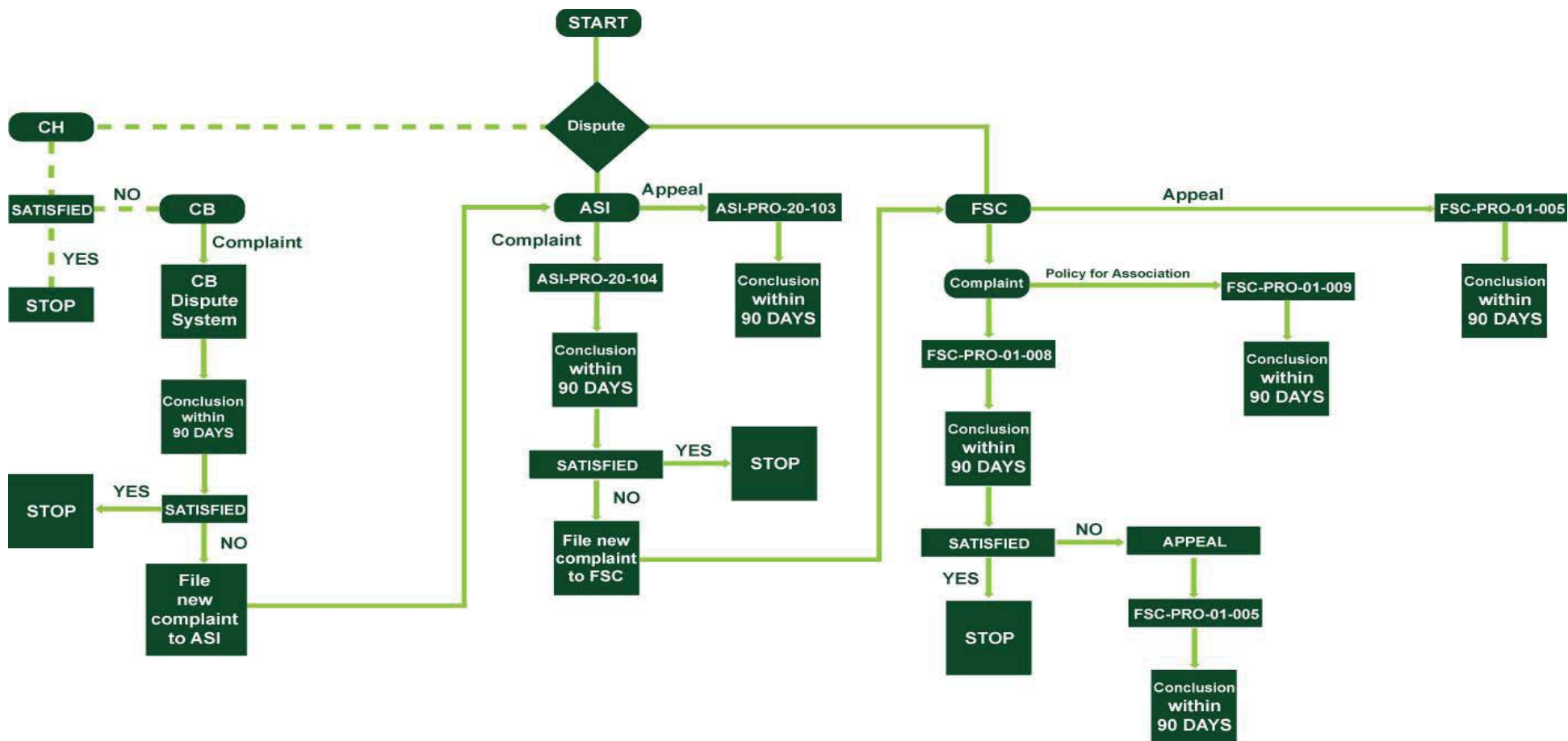
1. Disputele trebuie rezolvate in primul rand prin discutii si negocieri intre partile implicate. Adresele oficiale sunt utilizate ca si solutie finala.
2. Disputele se discuta pentru prima data la nivel de unitate de management (ocol/directie silvica) inainte ca reclamantul sa se adreseze forurilor superioare

Situatii:

1. Obiectiile referitoare la Standardele FSC, activitatea FSC International, Birourile Nationale FSC, precum si activitatea ASI se fac conform procedurii:
 - FSC-PRO-01-008
2. Obiectiile referitoare la activitatea organizatiilor asociate cu FSC referitor la Politica de Asociere a Organizatiilor cu FSC (FSC-POL-01-004) se fac conform procedurii:
 - FSC-PRO-01-009
3. Obiectiile referitoare la modul in care un ocol/directie silvica certificata isi desfasoara activitatea in raport cu cerintele standardelor FSC se adreseaza catre organismul de certificare si sunt rezolvate conform procedurii proprii privind sesizarile si reclamatiiile a fiecarui organism de certificare.
4. Obiectiile referitoare la activitatea unui organism de certificare acreditat FSC sunt analizate de catre Accreditation Service International (ASI) conform procedurii:
 - ASI-PRO-20-104

ATENTIE! Inainte de a va adresa ASI, obiectiile trebuie sa fie dezbatute conform procedurii de rezolvare a sesizarilor si reclamatiiilor specifice organismului de certificare in cauza.

Pasii pentru solutionarea disputelor



Dispute Resolution Map

Anexa 2 din Procedura FSC-PRO-01-005 (V 3-0) EN

Acronime: CH - Certificate Holder (Organizatie detinatoare de certificat FSC); CB – Certification Body (Organism de Certificare); ASI -Accreditation Services International)

MODEL

Procedura privind transmiterea sesizarilor sau reclamatilor catre *organsimul de certificare* referitor la Managementul Forestier FSC (Forest Stewardship Council®)

Reclamatii de orice natura privind Standardul de Managementul Forestier FSC® (inclusiv logo) se fac in atentia responsabilului management forestier FSC®

Modalitatile de inaintare a sesizarilor sau reclamatilor sunt:

- Prin fax la numarul:
- Prin e-mail la adresa:
- Prin depunerea reclamatiei scrise direct la sediul ocolului silvic/directiei silvice si inregistrata in Registrul de Reclamatii din :

Este obligatoriu ca reclamatia sa cuprinda:

- Numele si prenumele celui care face sesizarea/reclamatia
- Organizatia pe care o reprezinta (daca este cazul)
- Detaliile de contact (fax, e-mail si eventual adresa) la care doreste sa primeasca raspunsul.
- Referinta din standard asupra careia se obiecteaza
- Data depunerii sesizarii/reclamatiei

DRAFT 1-0

În momentul primirii, reclamația se înregistrează la secretariatul ocolului și primește număr de ordine, dat de către Secretariat din Registrul de Corespondență (1123/xx.yy.www).

Reclamația se verifică de către persoana responsabilă sau de o comisie stabilită, dacă legislația în vigoare prevede altfel.

Comisia este stabilită din:

- Responsabil FSC® din cadrul ocolului/direcției silvice
- Responsabilul compartimentului care este vizat de reclamație.

O reclamație poate fi depusă în maximum 7 zile calendaristice de la identificarea neconformităților față de procesul de certificare a managementului forestier FSC®. La primirea reclamației responsabilul management forestier FSC®, confirmă către reclamant primirea acesteia, înregistrând fiecare reclamație cu numere de ordin. Toate reclamațiile se țin în formă printată la dosarul cu proceduri, înregistrări și evidente FSC® pentru cel puțin 5 ani de zile.

Termenul maxim de rezolvare a reclamațiilor este de 30 de zile. Pentru cazuri excepționale, termenul de soluționare este de 60 de zile, însă cu obligația motivării deciziei și anunțării în prealabil a reclamantului.

Raspunsul cu modul de solutionare a reclamatiei de catre ocol/directie silvica se va face prin aceeasi modalitate in care a fost inregistrat (telefonic, e-mail, fax, adresa scrisa).

Orice reclamatie privind implementarea standardului FSC pentru management forestier va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de solutionare nu este posibila sau reclamantul nu este multumit, acesta se poate adresa in continuare organismului de certificare care a emis certificatul prin intermediul reprezentantului acesta. Datele de contact ale organismului de certificare se regasesc pe pagina de internet al acestuia.

Daca nici in acest caz raspunsul primit de reclamant nu este considerat satisfacator, acesta se poate adresa direct catre Biroului FSC din Romania sau conducerii FSC International aflata in Bonn, Germania (detalii de contact se regasesc la adresa www.fsc.org).

Daca nici raspunsul oferit de FSC nu este suficient, cel care face sesizarea/reclamatia se poate adresa Accreditation Services International. (<http://www.accreditation-services.com>)

Responsabil management forestier FSC,

Data,