

Procedura rozpatrywania skarg i odwołań

1 Polityka

W celu zapewnienia odpowiedzialnego prowadzenia procesu certyfikacji, wszystkie zainteresowane strony będą miały dostęp do procedury rozpatrywania skarg i odwołań w odpowiednim czasie oraz w jednakowy sposób. Jest to Procedura odwoławcza i rozpatrywania skarg dla Departamentu Leśnego w Soil Association.

Niniejsza procedura ma na celu:

- rozwiązywać kwestie związane z Systemem Certyfikacji Soil Association oraz jego standardami i procedurami.
- identyfikować możliwości doskonalenia w standardach oraz procedurach tak, aby uniknąć skarg w przyszłości.

2 Zakres

Niniejsza procedura odnosi się do procesów odwoławczych oraz wnoszenia skarg. Jest ona niezależna od procesów konsultacji interesariuszy dla certyfikacji gospodarki leśnej (FM), opisaney w dokumencie IP-GEN-006 Polityka i wytyczne w zakresie konsultacji (IP-GEN-006 Consultation Policy and Guidelines) (IP-GEN-006 dostępne na stronie: www.soilassociation.org/certification/forestry/)

WAŻNE: Soil Association Certification zachęca interesariuszy, którzy mają jakiegokolwiek uwagi w zakresie certyfikacji gospodarki leśnej (FM) oraz drewna kontrolowanego, do zaangażowania się w procesie konsultacji otwartego dla podmiotów certyfikowanych i innych interesariuszy w Soil Association, przed wniesieniem skarg i odwołań. W celu przekazania swoich komentarzy w formie konsultacji proszę pisać na adres: ForestryConsultation@soilassociation.org. Alternatywnie można skorzystać z numeru telefonu oraz danych adresowych głównej siedziby (dostępne w sekcji 'Kontakt' na str. 4). Dane kontaktowe na poziomie regionalnym dostępne są na naszej stronie internetowej.

3 Definicje

Skarga: wyraz niezadowolenia, złożony przez indywidualną osobę bądź organizację w jednostce certyfikującej dotyczący działań rzeczonoj jednostki lub/oraz działań jej klientów W kontekście Forest Stewardship Council® (FSC®), skarga musi zawierać:

- nazwę oraz dane kontaktowe składającego skargę
- jasny opis sytuacji, oraz
- dowody na poparcie każdego z elementów skargi.

Odwołanie: żądanie klienta aby jednostka certyfikująca ponownie rozważyła podjętą wcześniej decyzję w jego sprawie.

4 Informacja dotycząca Procedury rozpatrywania skarg i odwołań Soil Association Certification

Dostęp do niemniejszej procedury zapewniony jest w następujący sposób:

- Wszystkie podmioty ubiegające się o certyfikat zostały poinformowane o niej w trakcie procesu aplikacji

- W przypadku konsultacji w trakcie procesu certyfikacji podmioty będą informowane o istnieniu tej procedury
- Procedura jest dostępna publicznie na stronie: www.soilassociation.org/certification/forestry/
- Dodatkowo procedura może zostać przesłana do każdego (włączając klientów) na żądanie.

Uwaga: Soil Association Certification nie będzie podejmować żadnych działań dyskryminujących związanych z przesłaną skargą lub odwołaniem.

5 Procedura rozpatrywania skarg i odwołań w skrócie

Soil Association Certification podejmie następujące kroki w odniesieniu do skargi lub odwołania:

- Potwierdzi otrzymanie skargi/odwołania/uwagi.
- Przeprowadzi wstępny przegląd przesłanej informacji w celu określenia czy jest ona skargą lub odwołaniem.
- Przygotuje wstępną odpowiedź, w tym zarys proponowanego przez Soil Association Certification rodzaju działań (patrz p. 6.2 poniżej) w ciągu dwóch (2) tygodni od otrzymania skargi lub odwołania. W odpowiedzi tej będą podane dane kontaktowe osoby przypisanej do danej skargi lub odwołania w Soil Association Certification.
- Zbierze i zweryfikuje wszystkie niezbędne informacje (tak wnikliwie jak to tylko możliwe) w celu podjęcia decyzji
- Będzie prowadzić zapisy dotyczące wszystkich skarg i podjętych działań.
- Umożliwi zainteresowanej stronie przedstawienie skargi lub odwołania organowi powołanemu przez Soil Association Certification (patrz p. 6.3 poniżej).
- Będzie informować strony zainteresowane o postępach w procesie oceny skargi lub odwołania.
- Zbada zarzuty i wskaże proponowane działania w odniesieniu do skargi lub odwołania w ciągu trzech (3) miesięcy od jej otrzymania.
- Powiadomi składającego skargę o uznaniu skargi za zamkniętą, tzn. Soil Association Certification zgromadziło i zweryfikowało wszystkie niezbędne informacje, zbadało zarzuty i podjęło w tej sprawie decyzję.
- Odpowie na skargi i odwołania w tym samym języku, w którym zostało napisane publicznie dostępne podsumowanie raportu z certyfikacji lub ustali język ze składającym skargę.
- Zachowa anonimowość składającego skargę w stosunku do klienta jeśli składający skargę o to poprosi.
- Tam gdzie to konieczne poinformuje właściciela systemu o złożeniu skargi.

Soil Association Certification będzie zapisywać oraz monitorować skargi i odwołania jak również działania, które należy podjąć w celu ich rozwiązania.

Patrz: [Załącznik 1 Diagram procesu rozpatrywania skarg i odwołań \(str. 5\)](#).

6 Sposób postępowania

6.1 Wstępny przegląd

Po uzyskaniu uwagi, komentarza lub zapytania zostanie przeprowadzony wstępny przegląd przesłanej informacji w celu określenia czy skarga lub odwołanie zostały złożone zgodnie z definicją wskazaną w sekcji 3 (Definicje):

- Soil Association Certification potwierdzi czy skarga lub odwołanie odnosi się do działań związanych z procesem certyfikacji, za które jest odpowiedzialne
- Soil Association Certification zaoferuje podjęcie dyskusji w celu uzyskania rozwiązania danej kwestii
- Uwaga: Tam gdzie uznamy za stosowne, możemy rekomendować zgłoszenie danej kwestii bezpośrednio do certyfikowanej organizacji.
- Jeśli chcecie Państwo by przesłane zgłoszenie zostało uznane za skargę lub odwołanie, ale nie zostały przesłane wymagane informacje, Soil Association Certification będzie wymagać załączenia jasnego opisu skargi lub odwołania, obiektywnych dowodów na poparcie każdego elementu lub aspektu skargi oraz danych kontaktowych zgłaszającego, zanim rozpatrzy sprawę zgodnie z niniejszą procedurą.
- Anonimowe skargi oraz inne wyrazy niezadowolenia, które nie mają uzasadnienia jako skargi, będą traktowane jako komentarze zainteresowanej strony i zostaną zaadresowane podczas kolejnego audytu. Wszelkie komentarze stron zainteresowanych będą anonimowe i zostaną dołączone do raportu z certyfikacji razem z odpowiedzią Soil Association. Wszystkie publicznie dostępne podsumowania raportów z certyfikacji są dostępne w bazie danych FSC: <http://info.fsc.org/certificate.php>

6.2 Ocena skargi lub odwołania

Zaproponowane przez Soil Association działania będą zależne od rodzaju skargi lub odwołania i, w celu zebrania i weryfikacji wszystkich niezbędnych informacji (tak wnikliwie jak to tylko możliwe) oraz podjęcia decyzji, mogą zawierać jedną lub więcej wymienionych poniżej opcji:

- Ocena na podstawie dokumentacji, zdjęć, listów oraz innych dowodów
- Weryfikacja w terenie. Jeśli skarga lub odwołanie dotyczy działalności klienta, której sprawdzenie wymaga weryfikacji w terenie, możemy zdecydować o wizycie w miejscu prowadzenia działalności.

Uwaga: Informacje dotyczące klienta, które nie są publicznie dostępne i zostały pozyskane ze źródeł zewnętrznych (innych niż klient) będą traktowane jako poufne, chyba że źródło informacji oraz klient wyrażą pisemną zgodę na ich udostępnienie.

6.3 Decyzja dotycząca rozwiązania skargi lub odwołania

Jeśli chcą Państwo złożyć skargę lub odwołanie, umożliwimy Państwu przedstawienie skargi lub odwołania osobie (osobom) decyzyjnej (-ym), tzn. wolnej od konfliktu interesów i zdolnej do podjęcia bezstronnej decyzji.

W zależności od rodzaju skargi lub odwołania, decyzja dotycząca skargi lub odwołania będzie podejmowana lub weryfikowana oraz zatwierdzana przez osobę (-y) nie zaangażowaną (-e) w proces oceny sytuacji, której dotyczy skarga lub odwołanie.

Jedna lub więcej z poniżej wskazanych metod będzie stosowana w celu podjęcia decyzji:

- Pracownik Soil Association Certification nie zaangażowany w proces oceny i wolny od konfliktu interesów może podjąć decyzję dotyczącą sposobu rozwiązania kwestii, której dotyczy skarga lub odwołanie.
- Weryfikacja decyzji i jej końcowe zatwierdzenie może być przeprowadzone przez szefa Departamentu Leśnego (Head of Forestry) na prośbę pracownika Soil Association Certification.
- Decyzja może być również rozważona przez Komitet Certyfikacyjny Soil Association Certification Limited's na prośbę pracownika Soil Association lub szefa Departamentu Leśnego (Head of Forestry). Komitet Certyfikacyjny w takich wypadkach wyłącza członków, którzy byli zaangażowani w proces decyzyjny lub w inny sposób mogą nie być wolni od konfliktu interesów.

6.4 Decyzja zamykająca skargę

Soil Association Certification poinformuje Państwa o uznaniu skargi za zamkniętą, oznaczającą, że Soil Association Certification zgromadziło i zweryfikowało wszystkie niezbędne informacje, zbadało zarzuty, podjęło w tej sprawie decyzję i przekazało Państwu, jako składającemu skargę, swoją odpowiedź.

6.5 Dalsze postanowienia

W przypadku odwołań, dalsze informacje dostępne są na żądanie w procedurze odwołań (C277fm) Soil Association Certification Limited.

Jeśli nie są Państwo zadowoleni z decyzji podjętej przez Soil Association Certification;

W sprawach dotyczących certyfikacji Forest Stewardship Council (FSC) można złożyć skargę do:

ASI - Accreditation Services International GmbH

Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany

Tel: + 49 (228) 227 2370

Fax: + 49 (228) 227 237 30

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

Kod licencyjny Soil Association Certification w FSC to: FSC® A000525.

Skierowanie skargi do FSC jest ostatnim możliwym krokiem.

W sprawach dotyczących certyfikacji Programme of Endorsement of Forest Certification (PEFC™) można złożyć skargę do biura krajowego PEFC lub PEFC International:

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

Tel: +41 (22) 799 4540

Fax: +41 (22) 799 4550

E-mail: info@pefc.org

Kod licencyjny Soil Association Certification w PEFC to: PEFC/ 16-44-917

7 Kontakt

W celu uzyskania dalszych informacji prosimy o kontakt:

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

Email: forestry@soilassociation.org

Tel: +44 (0)117 914 2435

www: www.soilassociation.org/forestry

Załącznik 1 Diagram procesu rozpatrywania skarg i odwołań

