



Upravljanje pritužbama i žalbama za certifikacije za šume i drvo

Politika tvrtke Bureau Veritas Certification - Odjel TQR I&F

Rev 3

Move Forward with Confidence



**BUREAU
VERITAS**

1. UVOD

Svrha ove politike tvrtke Bureau Veritas Certification utvrđivanje je standardnog i strukturiranog postupka za upravljanje pritužbama i žalbama koje je zaprimila tvrtka Bureau Veritas Certification. Svrha ove politike uvođenje je standardnog postupka u sve poslovne aktivnosti da bi se osiguralo upravljanje svim žalbama i pritužbama na stručan i odgovoran način.

A. Definicije tvrtke Bureau Veritas Certification

Žalba: Žalba se definira kao „žalba na odluku o certifikaciji koju je donijela tvrtka Bureau Veritas Certification ili odluku koju je donijela tvrtka Bureau Veritas Certification o valjanosti pritužbe na tvrtku Bureau Veritas Certification ili organizaciju koju je ovlastila tvrtka Bureau Veritas Certification”.

Pritužba: Pritužba se definira kao „izražavanje nezadovoljstva osobe ili organizacije („zainteresirane strane”) tvrtkom Bureau Veritas Certification ili organizacijom koju je ovlastila tvrtka Bureau Veritas Certification”.

2. OPĆA NAČELA

„Zainteresirana strana” izravno podnosi pritužbe i žalbe putem interneta na globalnoj internetskoj stranici tvrtke Bureau Veritas Certification i/ili na internetskoj stranici lokalne ispostave tvrtke Bureau Veritas Certification; taj obrazac za pritužbu i postupak podnošenja pritužbe/žalbe javno je dostupan i prikazuje se na istim jezicima kao i javni sažeci o certifikaciji koje je tvrtka Bureau Veritas Certification objavila putem interneta.

Taj obrazac za pritužbu/žalbu također je dostupan za ispis na zahtjev zainteresirane strane.

Zaprimljene pritužbe i žalbe moraju se evidentirati i pojedini se šalju relevantnom subjektu tvrtke Bureau Veritas Certification radi obrade.

U slučaju pritužbe ili žalbe zaprimljene od „zainteresirane strane” koja nije klijent tvrtke Bureau Veritas Certification, potrebno je dobro razmisliti je li primjereno odgovoriti ili ne, uzimajući u obzir moguće preuzimanje odgovornosti. U takvim slučajevima o sadržaju odgovora treba se usuglasiti s klijentom.

Lokalni tehnički voditelj (Local Technical Manager, LTM) standardni je kanal za rješavanje pritužbi i žalbi. Osoba s krajnjom odgovornošću za izvođenje tog postupka:

- za pritužbe, LTM

- za žalbe, FSC HUB voditelj (povezano sa zemljom u kojoj je žalba primljena).

Relevantni ključni pokazatelj uspješnosti (KPI) mora se pratiti kao način provjere učinkovitosti postupka (KPI).

Cjelokupni pregled postupka rješavanja pritužbi ili žalbi klijenta mora se izvoditi u sklopu godišnjeg pregleda sustava za upravljanja.

HUB voditelj, tehnički voditelj i globalni koordinator za akreditacije moraju biti obaviješteni o svim pritužbama. Globalni tehnički voditelj tvrtke Bureau Veritas Certification Holding SAS mora biti obaviješten ovisno o ozbiljnosti pritužbe/žalbe. U slučaju kritičnog rizika (kao što su pritužbe koje uključuju moguće sudske postupke, izjave o osiguranju, pozive na sud, gubitak imidža, akreditacije...) pritužbe se moraju proslijediti osobi za kontakt u pravnom odjelu sjedišta tvrtke.

Bureau Veritas zadržava anonimnost podnositelja pritužbe prema klijentu ukoliko je to zatraženo od podnositelja te će tretirati anonimne pritužbe i izraze nezadovoljstva koji nisu dokazani kao pritužbe kao komentare zainteresiranih strana i obraditi ih tijekom sljedeće revizije.

3. OPĆI KORACI PROCESA

Za svaku pritužbu i žalbu treba se pridržavati sljedećih točaka:

- 1) Pritužbe i žalbe mora evidentirati LTM u subjektu tvrtke Bureau Veritas Certification koji ih je zaprimio. Pritužbe/žalbe obično se šalju pisanim putem, no u slučaju da nisu zaprimljene u tom obliku ispostava tvrtke Bureau Veritas Certification koja je zaprimila službenu usmenu pritužbu početak će s vođenjem evidencije u sustavu BVC-a.
- 2) LTM obavještava relevantne interne zainteresirane strane o pojedinostima o pritužbama ili žalbama te rezultatima istraživanja, a tehnički će voditelj po potrebi surađivati s tvrtkom Bureau Veritas Certification (Holding) ili s relevantnim akreditiranim subjektom tvrtke Bureau Veritas Certification kako bi na odgovarajući način odgovorio na pritužbu ili žalbu.
- 3) LTM je dužan:
 - evidentirati dokumente, osigurati sljedivost dokumenata,
 - provjeravati provedivost odluka i zatvoriti slučaj kada je riješen
- 4) Podnositelju pritužbe mora se ponuditi mogućnost prosljeđivanja pritužbe organizaciji FSC radi postupka rješavanja sporova ako problem nije riješen na kraju postupka rješavanja pritužbe u tvrtki Bureau Veritas Certification.

Podnošenje, istraživanje i odluka o žalbama/pritužbama ne smije uključivati nikakve diskriminacijske mjere prema zainteresiranoj strani. Postupkom se treba upravljati kao povjerljivim.

Podnositelj pritužbe ima mogućnost uputiti svoju pritužbu ASI-ju u slučaju da pritužba nije riješena potpunom primjenom procedura Bureau Veritasa, ili ako se podnositelj ne slaže s donesenim zaključcima Bureau Veritas Certification i/ili ako je nezadovoljan načinom na koji je Bureau Veritas Certification postupao s pritužbom. Kao krajnji korak, pritužba se može uputiti FSC-u.

4. Postupak rješavanja žalbi

Nakon zaprimanja žalbe LTM je dužan utvrditi je li bio uključen u donošenje odluke koja je predmet žalbe – sve žalbe mora istražiti osoblje koje nije izvodilo audite ni donosilo relevantne odluke o certifikaciji.

Ako je LTM bio uključen, potrebno je sastaviti odgovarajuću kvalificiranu, neovisnu internu komisiju, a ako nije, može izvoditi istraživanje. Komisija se sastoji od: dviju osoba nepovezanih s odlukom koja je predmet žalbe iz 2 HUB-a i globalnog koordinatora za akreditacije.

O svakoj zaprimljenoj žalbi potrebno je na vrijeme obavijestiti globalnog koordinatora za akreditacije koji će pružiti podršku slanjem odgovora podnositelju žalbe da je žalba zaprimljena i da se obrađuje te koji će istražiti osnovanost žalbe pregledavanjem žalbe i povezanih datoteka (pregled ugovora, izvještaji o auditu, pojedinosti o odluci o certifikaciji), a zatim pripremiti izvještaj s pojedinostima o žalbi.

Potrebno je potvrditi zaprimanje žalbe, u skladu s gore navedenim načelima, te u potvrdu uključiti pregled predloženog daljnjeg postupanja nastavno na žalbu, u roku od dva tjedna od zaprimanja žalbe.

Globalni koordinator za akreditacije mora pratiti rezultate, istražiti i predložiti sve potrebne mjere kao odgovor na podnesenu žalbu u roku od tri mjeseca od zaprimanja žalbe uz podršku FSC Hub voditelja / LTM-a.

5. Postupak rješavanja pritužbi

Nakon zaprimanja pritužbe LTM je dužan utvrditi je li bio uključen u predmetni postupak – sve pritužbe mora istražiti osoblje koje nije izvodilo audite ni donosilo relevantne odluke o certifikaciji. Ako je LTM bio uključen, potrebno je imenovati odgovarajuće kvalificirane neovisne osobe, a ako nije, može izvoditi istraživanje.

Potrebno je potvrditi zaprimanje pritužbe, u skladu s gore navedenim

načelima, te u potvrdu uključiti pregled predloženog daljnjeg postupanja nastavno na pritužbu, u roku od dva tjedna od zaprimanja pritužbe.

LTM mora pratiti rezultate i obavještavati podnositelja/e pritužbe o napretku u procjenjivanju pritužbe te istražiti navode i predložiti sve potrebne mjere kao odgovor na pritužbu unutar tri mjeseca od zaprimanja pritužbe uz podršku FSC Hub voditelja.