



# ***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.