



Kaebused ja apellatsioonid metsa ja puidu sertifitseerimise puhul

Bureau Veritas Certificationi põhimõtted – TQR I&F divisjon

Kolmas, parandatud trükk



Move Forward with Confidence

**BUREAU
VERITAS**

1. SISSEJUHATUS

Bureau Veritas Certificationini põhimõtete eesmärk on kehtestada meile laekunud kaebuste ja apellatsioonide menetlemise ühtne ning kindel kord. Põhimõtete eesmärk on teavitada kõiki struktuuriüksusi üldkehtivast tegevuskorrast, tagamaks, et kõigi apellatsioonide ja kaebustega tegeletakse professionaalselt ning vastutustundlikult.

Bureau Veritas Certificationini kasutatud mõisted

Apellatsioon –

Bureau Veritas Certificationini sertifitseerimisotsuse vaidlustus või otsuse vaidlustus, mille on teinud Bureau Veritas Certification kas omaenda või enda sertifitseeritud organisatsiooni vastu esitatud kaebuse kohta.

Kaebus –

isiku või organisatsiooni (osalise) rahulolematuse väljendus Bureau Veritas Certificationini või Bureau Veritase sertifitseeritud organisatsiooni suhtes.

2. ÜLDPÕHIMÕTTED

Osaline registreerib kaebused ja apellatsioonid Bureau Veritas Certificationi üleilmsel ja/või kohaliku esinduse veebisaidil. Kaebuse vorm ja kaebuse/apellatsiooni menetluse kord on avalikult kättesaadav samades keeltes kui avalikud sertifitseerimiskokkuvõtted, mille Bureau Veritas Certification on veebis avaldanud.

Kaebuse/apellatsiooni vormi saab osalise taotluse korral ka paber kandjal.

Laekunud kaebused ja apellatsioonid tuleb registreerida ning üksikasjad edastada menetlemiseks asjaomasele Bureau Veritas Certificationi kontorile.

Kui kaebuse või apellatsiooni esitas osaline, kes ei ole Bureau Veritas Certificationi klient, tuleb vastamise põhjendatust kaaluda, arvestades võimalikku vastutust. Sel juhul tuleb vastuse sisu kliendiga kooskõlastada.

Kaebuste ja apellatsioonidega tegeleb kohaliku kontori tehnikajuht. Protsessi käigu eest vastutavad isikud:

- kaebuste puhul kohaliku kontori tehnikajuht;
- apellatsioonide puhul FSC sertifitseerimiskeskuse juht (seotud riigiga, kus apellatsioon esitati).

Jälgida tuleb peamisi tulemusnäitajaid, mis on protsessi tulemuslikkuse tagamise meede.

Iga-aastase juhtimissüsteemi ülevaatuse käigus tuleb kontrollida ka klientide kaebuste ja apellatsioonide menetlemist.

Sertifitseerimiskeskuse juhti, TQR CERi tehnikajuhti ja üleilmset akrediteerimiskoordinaatorit tuleb teavitada kõikidest FSC kaebustest. Bureau Veritas Certification Holding SASi üleilmset tehnikadirektorit tuleb teavitada olenevalt asja tõsidusest. Väga riskantsed kaebused (näiteks need, millega kaasneb kohtuvaidluse, kahjunõude esitamise, kohtusse kutsumise, maine kahjustamise, akrediteeringu kaotamise jne oht) edastatakse peakontori õigusosakonnale.

Kui kaebuse esitaja seda taotleb, tagab Bureau Veritas kaebuse esitaja anonüümsuse kliendi suhtes ning käsitleb anonüümseid kaebusi ja rahulolematuse väljendusi, mida ei ole põhjendatud kaebustena, sidusrühma märkustena ning tegeleb nendega järgmise auditi käigus.

3. ÜLDISED MENETLUSTOIMINGUD

Iga kaebuse ja apellatsiooni puhul tuleb teha alltoodud toimingud.

- 1) Kaebuse ja apellatsiooni registreerib selle Bureau Veritas Certificationi kontori tehnikajuht, kellele need esitatakse. Kaebused/apellatsioonid esitatakse tavaliselt kirjalikult, ent kui tegu on suulise kaebuse/apellatsiooniga, peab selle saanud Bureau Veritas Certificationi kontor registreerima selle oma süsteemis.
- 2) Kohalik tehnikajuht edastab kaebuse või apellatsiooniga seotud üksikasjad ja tähelepanekud ettevõtte asjaomastele isikutele ning vajaduse korral teeb koostööd Bureau Veritas Certification Holdinguga või asjaomase akrediteeritud Bureau Veritas Certificationi üksusega, et apellatsioonile või kaebusele adekvaatselt vastata.
- 3) Kohalik tehnikajuht:
 - registreerib dokumendid ja tagab nende jälgitavuse;
 - kontrollib otsuste täidetavust ja sulgeb lahendatud juhtumi.
- 4) Kui probleemi ei ole suudetud lahendada Bureau Veritas Certificationi kaebemenetluse lõppedes, saab kaebuse suunata FSC vaidluse lahendamise menetlusse.

Apellatsiooni/kaebuse esitamine, uurimine ja otsuse tegemine ei tohi osalist diskrimineerida. Menetlus peab olema konfidentsiaalne.

Kaebuse esitaja saab suunata oma kaebuse ASI-le, kui probleemi ei ole suudetud lahendada Bureau Veritas Certificationi enda menetluste täieliku rakendamise teel või kui kaebuse esitaja ei nõustu Bureau Veritas Certificationi järelustega ja/või pole rahul sellega, kuidas Bureau Veritas Certification kaebust menetles. Viimase sammuna võib kaebuse suunata FSC-le.

4. APELLATSIOONIMENETLUS

Apellatsiooni saamisel teeb kohalik tehnikajuht kindlaks, kas ta osales vaidlustatud otsuse tegemisel – kõiki apellatsioone tohib menetleda vaid personal, kes ei teinud asjaomaseid auditeid ega sertifitseerimisotsuseid.

Kui ta osales, tuleb nimetada piisava pädevusega sõltumatu ettevõttesisene komisjon. Kui ei osalenud, võib ta ise uurida. Komisjon koosneb kahest sõltumatust isikust, kes ei osalenud vaidlustatud otsuse tegemisel, kahest sertifitseerimiskeskusest ja üleilmsest akrediteerimiskoordinaatorist.

Laekunud apellatsioonist tuleb viivitamata teavitada üleilmset akrediteerimiskoordinaatorit. Apellatsiooni esitajat tuleb teavitada apellatsiooni kättesaamisest ja sellest, et apellatsiooni hakatakse menetlema ning selle aluseid uurima, vaadates läbi apellatsiooni ja sellega seotud failid (lepingu, auditiaruanded, sertifitseerimisotsuse üksikasjad) ning koostades üksikasjaliku apellatsiooniaruande.

Ülaltoodud põhimõtete kohaselt, mis hõlmavad ka pakutud tegevuskava apellatsioonide järelkontrolliks, tuleb apellatsiooni kättesaamist kinnitada kahe nädala jooksul alates selle laekumisest.

Üleilmne akrediteerimiskoordinaator jälgib menetlust ning laseb uurida ja täpsustada kõiki kavandatud toiminguid, et apellatsioon saaks FSC sertifitseerimiskeskuse juhi / kohaliku tehnikajuhi abil lahendatud kolme kuu jooksul laekumisest.

5. KAEBEMENETLUS

Kaebuse saamisel teeb kohalik tehnikajuht kindlaks, kas ta osales kaebuse tinginud menetluses – kõiki kaebusi tohib menetleda vaid personal, kes ei teinud asjaomaseid auditeid ega sertifitseerimisotsuseid. Kui ta osales, tuleb nimetada piisava pädevusega sõltumatu isik. Kui ei osalenud, võib ta ise uurida.

Ülaltoodud põhimõtete kohaselt, mis hõlmavad ka pakutud tegevuskava kaebuste järelkontrolliks, tuleb apellatsiooni kättesaamist kinnitada kahe nädala jooksul alates selle laekumisest.

Kohalik tehnikajuht jälgib menetlust ja hoiab kaebajat (kaebajaid) kursis kaebemenetluse käiguga ning laseb uurida ja täpsustada kõiki kavandatud toiminguid, et kaebus saaks FSC sertifitseerimiskeskuse juhi abil lahendatud kolme kuu jooksul laekumisest.