



*Sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtība
mežu sertifikācijas un koksnes piegāžu ķēdes sertifikācijai
Bureau Veritas sertifikācijas politika – TRQ I&F Departaments
Rev3*



1. IEVADS

Šīs *Bureau Veritas Certification* politikas mērķis ir ieviest standartizētu un strukturētu procesu *Bureau Veritas Certification* saņemto sūdzību un apelāciju izskatīšanā. Šīs politikas mērķis ir īstenot šo standartizēto procesu visās aktivitātēs, tādējādi nodrošinot, lai visas sūdzību un apelācijas tiktu izskatītas profesionālā un atbildīgā veidā.

Bureau Veritas Certification dokumentētā lietotās definīcijas:

Apelācijas:

Apelācija tiek definēta kā “apelācija par sertifikācijas lēmumu, ko pieņēmis *Bureau Veritas Certification*, vai lēmumu, ko pieņēmis *Bureau Veritas Certification*, par sūdzības pamatotību vai par *Bureau Veritas Certification*, vai *Bureau Veritas Certification* sertificētu organizāciju”.

Sūdzība:

Sūdzība tiek definēta kā “personas vai organizācijas (“Puses”) neapmierinātības izteikšana vai neapmierinātība ar *Bureau Veritas Certification* vai *Bureau Veritas Certification* sertificētu organizāciju”.

2. VISPĀRĒJIE PRINCIPI

Sūdzības iesniedzējs reģistrē sūdzības un apelācijas tiešsaistē *Bureau Veritas Certification* globālajā interneta vietnē un (vai) *Bureau Veritas Certification* konkrētās valsts vietējā interneta vietnē. Šīs sūdzības izklāsta veidlapa ir pieejama un sūdzību/apelāciju process ir aprakstīts valodā, kādā *Bureau Veritas Certification* publicējusi informāciju par sertifikāciju.

Sūdzību/apelāciju veidlapa ir pieejama drukāšanai pēc sūdzības iesniedzēja pieprasījuma.

Saņemtās sūdzības un apelācijas ieregistrē un informāciju nodod attiecīgajai *Bureau Veritas Certification* struktūrvienībai tālākai apstrādei.

Ja gadījumā sūdzība vai apelācija tiek saņemta no iesniedzēja, kurš nav *Bureau Veritas Certification* klients, jāpievērš pienācīga uzmanība, ir vai nav jāsniedz atbilstošu atbildi, ņemot vērā potenciālo atbildību. Šādos gadījumos atbildes saturu jāaskaņo ar klientu.

Konkrētās valsts tehniskais vadītājs (LTM – *Local Technical Manager*) ir galvenā atbildīgā persona, kuras pārziņā ir sūdzības un apelācijas. Šī procesa galveno atbildību uzņemas:

- attiecībā uz sūdzībām – LTM;



- attiecībā uz apelācijām, FSC HUB vadītājs (atkarībā no valsts, kurā iesniegta apelācija).

Vispārēja klientu sūdzību pārskate vai apelācijas procesa pārskate ir ikgadējā vadības pārskata daļa.

HUB vadītājs, TQR CER Tehniskais vadītājs un globālo akreditāciju vadītājs tiek informēti par visām sūdzībām saistībā ar FSC sertifikācijas shēmā. *Bureau Veritas Certification Holding SAS* Tehniskais direktors tiek informēts atkarībā no sūdzības smaguma pakāpes. Ja ir sūdzības ar potenciālu tiesvedību, apdrošināšanas pieprasījumiem, akreditācijas zaudēšana risku, tās pārsūta *Bureau Veritas Certification Holding SAS* Galvenā biroja Juridiskās daļas atbildīgajai personai.

Bureau Veritas saglabā sūdzības iesniedzēja anonimitāti attiecībā pret klientu, ja to pieprasa sūdzības iesniedzējs, un izskata anonīmas sūdzības un neapmierinātības izteikumus, kas nav pamatoti kā sūdzības, kā ieinteresētās puses komentārus, un izskata nākošā audita laikā.

3. VISPĀRĒJIE PROCESA ETAPI

Attiecībā uz katru sūdzību un apelāciju jātiek ievērotiem šādiem etapiem:

1) Attiecīgās *Bureau Veritas Certification* struktūrvienības LTM ieregistrē sūdzību un apelāciju. Sūdzības/apelācijas parasti tiek iesniegtas rakstiski, pretējā gadījumā *Bureau Veritas Certification* birojs, kurš saņēmis oficiālu mutisku sūdzību, veic ierakstu *Bureau Veritas Certification* sistēmā.

2) LTM paziņo informāciju un konstatējumus par sūdzību vai apelāciju attiecīgajām struktūrvienībām, un, ja tas ir nepieciešams, LTM sazinās ar *Bureau Veritas Certification*) vai attiecīgo akreditēto *Bureau Veritas Certification* struktūrvienību, lai sniegtu atbilstošu atbildi uz apelāciju vai sūdzību.

3) LTM :

- ieregistrē dokumentus, nodrošina dokumentu izsekojamību;
- pārbauda dokumentu ticamību un slēdz lietu, kad tā pabeigta.

Apelāciju/sūdzību iesniegšana, izskatīšana un lēmumu pieņemšana nedrīkst pieļaut diskriminējošas darbības attiecībā pret sūdzības iesniedzēju. Šo procesu uzskata par konfidenciālu.

Sūdzības iesniedzējam ir iespējams vērsties ASI ar sūdzību, ja lieta nav atrisināta, pilnībā iesaistot *Bureau Veritas Certification* procedūras, vai, ja sūdzības iesniedzējs nav apmierināts ar *Bureau Veritas Certification* slēdzienu, un/vai ja nav apmierināts ar to, kā *Bureau Veritas Certification* izskata sūdzību. Pēdējā instance ir sūdzības iesniedzēja vērsšanās FSC.



4. APELĀCIJAS IZSKATĪŠANAS PROCESS

Pēc apelācijas saņemšanas LTM izskata apelāciju un konstatē, vai LTM ir bijis iesaistīts apelācijas lēmuma pieņemšanā. Ja ir bijis iesaistīts, tad visas apelācijas jāizmeklē darbiniekiem, kuri nav veikuši auditus un pieņēmuši attiecīgos sertifikācijas lēmumus.

Ja LTM ir bijis iesaistīts, jānozīmē piemērota, kvalificēta, neatkarīga komisija. Ja nav bijis iesaistīts, LTM drīkst veikt izmeklēšanu. Komisija tiek veidota no: 2 HUB locekļiem, kas nav iesaistīti apstrīdētajā lēmumā, un globālo akreditāciju koordinatoram.

Par katru ienākušo apelāciju savlaicīgo jāziņo globālo akreditāciju koordinatoram, lai sagatavotu atbildi sūdzības iesniedzējam, apstiprinot, ka tā ir saņemta un tiks izskatīta, un lai izvērtētu sūdzības pamatotību, pārbaudot apelāciju un attiecīgos failus (līguma pārskate, auditu ziņojumi, sertifikācijas līguma informācija), rezultātā sastādot detalizētu apelācijas ziņojumu.

Apelācijas saņemšanu jāapstiprina 2 nedēļu laikā pēc tās saņemšanas saskaņā ar augšminētajiem principiem, ietverot ieteikto darbību izklāstu apelācijas uzraudzībai.

5. SŪDZĪBAS IZSKATĪŠANAS PROCESS

Pēc sūdzības saņemšanas LTM konstatē, ka ir bijis iesaistīts sertifikācijas procesā, tad visas sūdzības jāizmeklē darbiniekiem, kuri nav veikuši auditus un pieņēmuši attiecīgos sertifikācijas lēmumus. Ja LTM ir bijis iesaistīts, tad jānorīko piemērots, kvalificēts, neiesaistīts, iekšējās sistēmas darbinieks(i). Ja LTM nav bijis iesaistīts, tad drīkst veikt izmeklēšanu.

Sūdzības saņemšanu jāapstiprina 2 nedēļu laikā pēc tās saņemšanas saskaņā ar augšminētajiem principiem, ietverot ieteikto darbību izklāstu sūdzības uzraudzībai.

LTM jāpārbauda rezultātus un jāinformē sūdzības iesniedzēju (us) par virzību sūdzības izskatīšanā, jāveic iesniegtās informācijas izmeklēšana un jānosaka ieteicamās darbības atbildes sniegšanā uz sūdzību 3 mēnešu laikā pēc sūdzības saņemšanas, ar FSC HUB vadītāja atbalstu.