



Skundų ir apeliacijų dėl miškų ir medienos sertifikavimo nagrinėjimas

„Bureau Veritas Certification“ politika – Technikos, kokybės ir rizikos valdymo (TKRV) departamento Pramonės objektų ir pramoninių įrenginių skyrius

3 peržiūrėta versija

Move Forward with Confidence



1. ĮVADAS

Šios „Bureau Veritas Certification“ politikos tikslas – apibrėžti standartinį struktūriškai aiškų procesą, skirtą „Bureau Veritas Certification“ gautiems skundams ir apeliacijoms nagrinėti. Šioje politikoje pateikiamas standartinis procesas, taikytinas visoms veiklos operacijoms, siekiant užtikrinti, kad visi skundai ir apeliacijos būtų nagrinėjami profesionaliai ir atsakingai.

Toliau pateikiamos „Bureau Veritas Certification“ vartojamos sąvokos ir jų apibrėžtys.

Apeliacija

„Apeliacija dėl „Bureau Veritas Certification“ priimto sertifikavimo sprendimo arba „Bureau Veritas Certification“ sprendimo dėl skundo prieš „Bureau Veritas Certification“ ar „Bureau Veritas Certification“ sertifikuotą organizaciją pagrįstumo.“

Skundas

„Asmens ar organizacijos (toliau – Skundo pateikėjas) išreikštas nepasitenkinimas dėl „Bureau Veritas Certification“ ar „Bureau Veritas Certification“ sertifikuotos organizacijos.“

2. BENDRIEJI PRINCIPAI

Skundus ir apeliacijas Skundo pateikėjas registruoja tiesiogiai internetu pasaulinėje „Bureau Veritas Certification“ svetainėje ir (arba) tiesiogiai vietinėje „Bureau Veritas Certification“ biuro svetainėje. Skundo formą ir skundo / apeliacijos nagrinėjimo procedūros aprašymą galima rasti viešai prieinamoje „Bureau Veritas Certification“ svetainėje tomis kalbomis, kuriomis pateiktas viešas sertifikavimo trumpas aprašymas.

Galima gauti ir spausdintą skundo / apeliacijos formą.

Gauti skundai ir apeliacijos registruojami, o duomenys apie juos perduodami tvarkyti „Bureau Veritas Certification“ bendrovei.

Tais atvejais, kai skundą arba apeliaciją pateikia Skundo pateikėjas, kuris nėra „Bureau Veritas Certification“ klientas, reikia gerai apsvarstyti, ar, atsižvelgiant į galimą atsakomybę, į tokį skundą verta atsakyti. Tokiais atvejais, atsakymo turinys turi būti suderintas su klientu.

Vietos techninis vadovas (toliau – VTV) laikomas numatytoju tarpininku nagrinėjant skundus ir apeliacijas. Už šį procesą atsakingi asmenys:

- už skundų nagrinėjimą – VTV;
- už apeliacijų nagrinėjimą – Miškų valdymo tarybos (angl. *Forest Stewardship Council*, FSC) centro vadovas (toliau – Centro vadovas) (pagal apeliacijos šalį).

Proceso veiksmingumui įvertinti turi būti stebimi atitinkami veiklos rezultatų rodikliai.

Bendra klientų skundų ir apeliacijų peržiūra turi būti įtraukta į metinę valdymo sistemos peržiūrą.

Centro vadovas, TKRV sertifikavimo techninis vadovas ir pasaulinio akreditavimo koordinatorius turi būti informuojami apie visus FSC skundus. „Bureau Veritas Certification Holding SAS“ pranešama priklausomai nuo skundo sudėtingumo. Esant didelei rizikai (kai skundai susiję su galima atsakomybe, draudžiamo įvykio deklaracija, šaukimu į teismą, reputacijos praradimu, akreditavimu...) skundai turi būti persiunčiami centrinio biuro teisininkui.

Skundo teikėjo pageidavimu „Bureau Veritas“ užtikrina skundo teikėjo anonimiškumą kliento atžvilgiu, o anonimiški skundai ir pranešimai, kuriais išreiškiamas nepasitenkinimas, kai jie nėra pagrįsti ir laikytini skundais, laikomi suinteresuotų asmenų komentarais ir aptariami kito audito metu.

3. BENDROJO PROCESO ETAPAI

Kiekvienas skundas ir apeliacija nagrinėjami, laikantis tokios tvarkos:

1) Skundą ir apeliaciją užregistruoja gaunančio „Bureau Veritas Certification“ biuro VTV. Skundai / apeliacijos paprastai teikiami raštu, tačiau, kai taip nėra, „Bureau Veritas Certification“ (toliau – BVC) biuras, kuriam pateiktas oficialus žodinis skundas, turi padaryti įrašą BVC sistemoje.

2) VTV apie skundą ar apeliaciją ir išvadas praneša atitinkamiems vidaus asmenims; prireikus, techninis vadovas turi susisiekti su „Bureau Veritas Certification (Holding)“ arba atitinkamu akredituotu „Bureau Veritas Certification“ biuru, kad galėtų parengti tinkamą atsakymą į apeliaciją ar skundą.

3) VTV:

- registruoja dokumentus, užtikrina dokumentų atsekamumą;
- tikrina sprendimų įvykdumą ir, kai atvejis išnagrinėjamas ir išsprendžiamas, užbaigia procedūrą.

4) Jeigu baigus „Bureau Veritas Certification“ skundų nagrinėjimo procedūrą klausimas lieka neišspręstas, turi būti pasiūlyta galimybė skundą nukreipti nagrinėti pagal FSC ginčų sprendimo tvarką.

Teikiant, nagrinėjant skundą / apeliaciją, priimant sprendimą, turi būti užtikrinama, kad prieš Skundo pateikėją nesiimama jokių diskriminacinių veiksmų. Nagrinėjimo procesas turi būti laikomas konfidencialiu.

Skundo teikėjas turi galimybę nukreipti savo skundą į Tarptautinę akreditavimo tarnybą (ASI), jeigu vykdant „Bureau Veritas Certification“ skundų nagrinėjimo procedūrą klausimas nebuvo išspręstas arba jeigu skundo teikėjas nesutinka su „Bureau Veritas Certification“ priimtomis išvadamis ir / arba yra nepatenkintas tuo, kaip „Bureau Veritas Certification“ nagrinėjo skundą. Į FSC kreipiamasi paskiausiai.

4. APELIACIJŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA

Gavęs apeliaciją VTV nustato, ar jis susijęs su sprendimu, dėl kurio teikiama apeliacija, – visas apeliacijas nagrinėti gali tik tie darbuotojai, kurie nedalyvavo atliekant auditą ir nepriėmė atitinkamų sprendimų dėl sertifikavimo.

Jeigu VTV susijęs su apeliacija, turi būti sudaroma kompetentinga nepriklausoma vidaus grupė jai nagrinėti; jeigu VTV nesusijęs su apeliacija, jis gali imtis apeliacijos nagrinėjimo. Minėtą grupę sudaro: 2 asmenys, nesusiję su sprendimu, dėl kurio teikiama apeliacija, iš dviejų centrų ir pasaulinio akreditavimo koordinatorius.

Apie bet kurią gautą apeliaciją laiku pranešama pasauliniam akreditavimo koordinatoriui, kad šis atsakyme apeliacijos teikėjui patvirtintų, kad apeliacija gauta ir bus nagrinėjama ir tiriama, remiantis apeliacijos duomenimis, peržiūrint apeliaciją ir susijusias rinkmenas (sutarties peržiūra, audito ataskaitos, sertifikavimo sprendimo duomenys), vėliau parengiant ataskaitą su išsamia informacija apie apeliaciją.

Apeliacijos gavimas turi būti patvirtintas pagal pirmiau nurodytus principus, įskaitant siūlomą veiksmų eigą, per dvi savaites nuo jos gavimo.

Pasaulinio akreditavimo koordinatorius peržiūri rezultatus, išnagrinėja ir patikslina savo siūlomus veiksmus atsakyme apeliacijos teikėjui per 3 mėnesius nuo apeliacijos gavimo su FSC centro vadovo / VTV patvirtinimu.

5. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA

Gavęs skundą VTV nustato, ar jis susijęs su nagrinėjimu klausimu, – visus skundus nagrinėja tie darbuotojai, kurie nedalyvavo atliekant auditą ir priimant sertifikavimo sprendimus. Jeigu VTV susijęs su skundo klausimu, tuomet skundai nagrinėti skiriami kompetentingi nepriklausomi vidaus asmenys (asmuo); priešingu atveju, tyrimą atlikti gali VTV.

Skundo gavimas turi būti patvirtintas pagal pirmiau nurodytus principus, įskaitant siūlomą veiksmų eigą, per dvi savaites nuo jo gavimo.

VTV kontroliuoja rezultatus ir informuoja skundo teikėjus apie pažangą vertinant skundą, ištirtus teiginius, tvirtinimus ir tikslina savo siūlomus veiksmus reaguojant į skundą per 3 mėnesius nuo skundo gavimo su FSC centro vadovo patvirtinimu.