



# ***Upravljanje prigovorima i žalbama za sertifikaciju šuma i drveta***

*Politika Bureau Veritas Certification - TQR I&F Divizija*

*Rev 3*



**BUREAU  
VERITAS**

***Move Forward with Confidence***

## 1. UVOD

Svrha ove Bureau Veritas Certification politike je da ustanovi standardizovane i strukturane procese upravljanja pritužbama i žalbama koje prima Bureau Veritas Certification. Svrha ove politike jeste komuniciranje svih standardizovanih procesa kroz sve operacije da bi se osiguralo da se sa svim pritužbama i žalbama postupa na profesionalan i odgovoran način.

### A. Bureau Veritas Certification definicije

**Žalba:** Žalba se definiše kao “Žalba protiv sertifikacione odluke donete od strane Bureau Veritas Certification ili odluke donete od Bureau Veritas Certification koja se tiče validnosti žalbe protiv Bureau Veritas Certification ili organizacije koja je sertifikovana od strane Bureau Veritas Certification.

**Prigovor:** Prigovor se definiše kao “Izraz nezadovoljstva od strane osobe ili organizacije (“strane”) protiv Bureau Veritas Certification ili organizacije koja je sertifikovana od strane Bureau Veritas Certification.

## 2. OPŠTI PRINCIPI

Prigovori i žalbe registruju se on-line od “strana” bilo na globalnom sajtu Bureau Veritas Certification ili na lokalnom sajtu kancelarije; Forma prigovora kao i postupak rešavanja prigovora/žalbi je javno dostupan na jezicima kojima Bureau Veritas Certification objavljuje sažetke sertifikacionih odluka.

Takođe ova forma prigovora/žalbi je javno dostupna za štampanje na zahtev “strane”

Primljeni prigovori i žalbe moraju se čuvati i detaljno preneti licima u Bureau Veritas Certification koja su zadužena za njihovo procesuiranje.

U slučaju da je prigovor ili žalba podneta od “strane” koja nije klijent Bureau Veritas Certification, mora se razmotriti da li je prikladno odgovoriti, uzimajući u obzir potencijalne obaveze. U takvim slučajevima sadržaj odgovora mora da se kordinira sa klijentom.

Lokalni Tehnički Menadžer (LTM) je podrazumevani kanal komunikacije koji je zadužen za prigovore i žalbe. Krajnji odgovorni za iznošenje ovog procesa:

- Za žalbe, LTM

- Za prigovore, FSC HUB menadžer (u zavisnosti od zemlje u kojoj je podnet prigovor)

Moraju se pratiti relevantni KPI-evi kao mera efektivnosti procesa.

Opšti pregled procesa postupanja sa žalbama i prigovorima od strane klijenta mora biti deo godišnjeg preispitivanja Sistema menadžmenta.

HUB Menadžer, tehnički Menadžer i Globalni Akreditacioni Kordinator trebaju da budu svesni svih prigovora, dok Globalni Tehnički Direktor Bureau Veritas Certification Holding SAS treba da bude obavešten u zavisnosti od ozbiljnosti. U slučaju kritičnog rizika (kao što su prigovori koji uključuju potencijalnu parnicu, deklaracije osiguranja, sudske pozive narušavanje imidža, gubitak akreditacije ) prigovori se moraju proslediti osobi u sedištu kompanije koja je zadužena za pravna pitanja.

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

### 3. OPŠTI KORACI PROCESA

Za svaki prigovor ili žalbu moraju se ispoštovati sledeći koraci :

- 1) Prigovori i žalbe moraju biti sačuvane od strane LTM od prijema u Bureau Veritas Certification. Prigovori/žalbe se podnose pisanim putem, ali ukoliko to nije slučaj, kancelarija Bureau Veritas će nakon zvanične usmene verzije prigovora/žalbe inicirati zapis u sistem BVC
- 2) LTM komunicira detalje i zaključke žalbi ili prigovora relevantnoj internoj strani dok Tehnički Menadžer saraduje sa Bureau Veritas Certification Holding ili sa relevantnim akreditovanim entitetom Bureau Veritas Certification kako bi se adekvatno odgovorilo na žalbu ili prigovor.
- 3) LTM treba da :
  - Čuva dokumentaciju, omogući sledljivost dokumentacije
  - Proverava izvodljivost odluka i zatvara slučaj kada je rešen
- 4) Podnosiocu prigovora/žalbe se mora ostaviti mogućnost prosleđivanja prigovora/žalbe FSC organizaciji radi rešavanja spora, ukoliko pitanje nije rešeno na kraju prigovornog procesa sa Bureau Veritas Certification.

Podnošenje, istraga i odluka po žalbama/prigovorima treba da isključuje diskriminaciju prema "stranama" koje podnose prigovore ili žalbe.

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 rešavanja žalbi**

Nakon prijema žalbe LTM treba da utvrdi da li je bio uključen u odluku koja se tiče žalbe - sve žalbe moraju biti istražene od strane osoblja koje nisu učestvovala u auditu i učestvovala u postupku donošenja sertifikacione odluke.

Ukoliko je LTM bio umešan u takvu vrstu odluke, onda se imenuje odgovarajuća kvalifikovana unutrašnja nezavisna komisija a ukoliko ne, on može sporevati istragu po pitanju žalbe. Komisija se sastoji od dva lica koja su nepovezana sa odlukom koja je predmet žalbe iz 2 HUB-a i Globalni Koordinator za akreditacije.

O svakoj primljenoj žalbi potrebno je na vreme obavestiti Globalnog Koordinatora za akreditacije koji će pružiti podršku slanjem odgovora podnosiocu žalbe da je žalba primljena i da se procesira kao i da će se istražiti opravdanost žalbe i sva dokumentacija koja se na nju odnosi (pregled ugovora, izveštaji sa audita, detalji o procesu sertifikacije) a zatim i pripremiti izveštaj.

Potrebno je potvrditi prijem žalbe, u skladu sa gore navedenim principima, uključujući predlog daljeg postupanja, najkasnije 2 nedelje od prijema žalbe.

Globalni Koordinator za akreditacije mora pratiti rezultate, istražiti i predložiti sve potrebne mere kao odgovor na podnetu žalbu, u roku od tri meseca od dana kada je žalba podneta uz podršku FSC Hub menadžera/LTM.

#### **5. Postupak rešavanja prigovora**

Nakon prijema prigovora LTM treba da utvrdi da li je on bio uključen u process koji je predmet prigovora – svi prigovori moraju biti istraženi od strane osoblja koje nije učestvovalo u auditu kao ni u donošenju sertifikacionih odluka. Ukoliko je LTM bio umešan u donošenje takve odluke, onda se formira odgovarajuća kvalifikovana interna nezavisna komisija, ukoliko LTM nije bio umešan u donošenje odluke onda može da nastavi sa daljim procesuiranjem prigovora.

Potrebno je potvrditi prijem prigovora, u skladu sa gore navedenim principima, uključujući predlog daljeg postupanja sa podnetim prigovorom, najkasnije 2 nedelje od dana kada je prigovor podnet.

LTM treba da prati rezultate i obavesti podnosioca prigovora o napredku u procesuiranju prigovora, istraži navedeno i predloži sve potrebne mere kao odgovor na prigovor u roku od tri meseca od dana prijema prigovora uz podršku FSC Hub menadžer-ja.