



Riadenie sťažností a odvolaní pre certifikáciu lesov a dreva

Certifikačná politika Bureau Veritas - TQR I&F Divízia

Revízia 3



Move Forward with Confidence



1. ÚVOD

Cieľom tejto certifikačnej politiky Bureau Veritas je zriadenie štandardného a štruktúrovaného procesu pre riadenie sťažností a odvolaní doručených do Bureau Veritas. Cieľom tejto politiky je komunikovať tento proces so všetkými prevádzkami, aby sa zabezpečilo, že všetky sťažnosti a odvolania budú vybavené na profesionálnej a zodpovednej úrovni.

Definície používané Bureau Veritas Certification sú tieto:

Odvolanie:

Odvolanie sa definuje ako “Odvolanie voči rozhodnutiu o certifikovaní spoločnosťou Bureau Veritas alebo rozhodnutiu spoločnosti Bureau Veritas o platnosti sťažnosti na Bureau Veritas Certification alebo na organizáciu, ktorá získala certifikát Bureau Veritas”.

Sťažnosti:

Sťažnosť sa definuje ako “výraz nespokojnosti osoby alebo organizácie (“strany”) s Bureau Veritas Certification alebo s organizáciou, ktorá získala certifikát Bureau Veritas”.

2. VŠEOBECNÉ PRINCÍPY

Sťažnosti a odvolania podá "strana" priamo online buď na portáli Bureau Veritas Certification a (alebo) priamo na webovej stránke lokálneho zastúpenia Bureau Veritas Certification; formulár sťažnosti a priebeh sťažnosti/odvolania je verejne prístupný v tých istých jazykoch ako prehľad verejného certifikovania, ktorý Bureau Veritas uverejnil online.

Formulár sťažnosti/odvolania sa na žiadosť strany poskytne aj v papierovej forme.

Podané sťažnosti a odvolania sa zaregistrujú a postúpia príslušnej kancelárii Bureau Veritas Certification, ktorá ich bude ďalej riešiť.

Ak sťažnosť alebo odvolanie podá "strana", ktorá nie je klientom Bureau Veritas Certification, tak sa zväži, či je vhodné na ňu reagovať, pričom sa do úvahy bude brať potenciálne povinné ručenie. V takom prípade sa obsah odpovede musí skoordinať s klientom.

Lokálny technický manažér (LTM) je štandardne určený na riešenie sťažností a odvolaní a je konečnou osobou zodpovednou za realizáciu procesu:

- pre sťažnosti, LTM
- pre odvolania, FSC HUB manažér (zodpovedný za krajinu, v ktorej bolo odvolanie podané).

Relevantný KPI (kľúčový indikátor výkonu) sa musí monitorovať ako miera efektívnosti procesu (KPI).

Celková revízia procesu klientovej sťažnosti alebo odvolania musí byť súčasťou ročnej revízie systému manažmentu.

HUB manažér, technický manažér TQR CER a koordinátor globálnej akreditácie musia byť informovaní o všetkých sťažnostiach FSC. Globálny technický riaditeľ spoločnosti Bureau Veritas Certification Holding SAS musí byť písomne informovaný podľa stupňa závažnosti. Ak ide o kritické riziko (v prípade sťažnosti, ktorá môže vyústiť do súdneho sporu, poisťnej deklarácie, súdneho predvolania, straty dobrého mena, akreditácie...) musia sa sťažnosti posunúť právnomu oddeleniu do centrály spoločnosti.

Bureau Veritas zachová anonymitu sťažnosti klienta na žiadosť sťažujúceho sa a bude riešiť anonymné sťažnosti a výrazy nespokojnosti, ktoré nie sú zdôvodnené ako sťažnosti alebo poznámky akcionárov, a bude o nich hovoriť počas najbližšieho auditu.

3. CELKOVÝ POSTUP PROCESU

Pri každej sťažnosti a odvolaní treba dodržať tento postup:

1) Sťažnosť a odvolanie musí zaregistrovať LTM kancelárie Bureau Veritas Certification, kde bola podaná. Sťažnosti/odvolania sa zvyčajne podávajú písomne. V prípade ich ústneho podania zabezpečí kancelária Bureau Veritas Certification nahratie oficiálnej ústnej sťažnosti do systému BVC.

2) LTM oznámi jednotlivé body sťažnosti alebo odvolania a nálezy relevantným interným stranám a v prípade potreby sa technický manažér spojí s centrálou Bureau Veritas Certification (holdingom) alebo relevantným subjektom s akreditovanou entitou Bureau Veritas Certification, aby na takéto odvolanie alebo sťažnosť vhodne zareagoval.

3) LTM musí:

- nahrať dokumenty, a zaistiť možnosť ich vysledovania,
- overiť si, či sa rozhodnutia dajú zrealizovať a po vyriešení prípad uzavrieť.

4) Pre sťažnosť sa ponúkne možnosť postúpiť ju na urovanie sporu FSC v prípade, ak táto vec nebude na konci procesu riešenia uzavretá zo strany Bureau Veritas Certification .

Postupy pri podaní, zisťovaní a rozhodnutí o odvolaní/sťažnosti musia zamedziť diskriminačné kroky voči strane, ktorá odvolanie/sťažnosť podala. Celý tento priebeh musí byť udržaný v tajnosti.

Sťažovateľ má možnosť podať svoju sťažnosť na ASI v prípade, že jeho záležitosť nebola vyriešená kompletnou realizáciou vlastných postupov Bureau Veritas Certification, alebo ak sťažovateľ nesúhlasí so závermi, ktoré vypracovala Bureau Veritas Certification a/alebo je nespokojný so spôsobom, akým Bureau Veritas Certification jeho sťažnosť vybavila. Podanie sťažnosti na FSC je posledným krokom.

4. POSTUP PRI ODVOLANÍ

Po prijatí odvolania LTM určí, či sa nejakým spôsobom podieľal na rozhodnutí, proti ktorému bolo podané odvolanie – všetky odvolania podliehajú zisťovaniu osobami odlišnými od tých, ktoré vykonali audity a vydali rozhodnutie o certifikácii.

V prípade, že bol/a jedným/ou z aktérov auditu, tak sa určí kvalifikovaný interný nezávislý panel, a ak nie, tak LTM môže prípad vyšetriť. Takýto panel budú tvoriť 2 osoby nezávislé od rozhodnutia, proti ktorému boli vznesené námietky, a to 2 HUB a koordinátor globálnej akreditácie.

Akékoľvek podané odvolanie treba včas oznámiť koordinátorovi globálnej akreditácie, aby sa namietateľovi mohlo odpovedať, že jeho odvolanie bolo prijaté a bude postúpené ďalej na prešetrenie príčin jeho odvolania, jeho revízie, ako aj revízie príslušných súborov (kontrolou zmluvy, reportov auditu, detailov o rozhodnutí certifikovať) a prípravou správy s jednotlivými bodmi tohto odvolania.

Hneď po prijatí odvolania ho podľa vyššie uvedených princípov treba potvrdiť a viesť navrhovaný priebeh ďalších krokov ohľadom podaného odvolania, ktoré sa vykonajú do dvoch týždňov, ktoré uplynú od podania odvolania.

Koordinátor globálnej akreditácie spolu s HUB manažérom FSC / LTM budú monitorovať výsledky, vyšetrovať a špecifikovať všetky navrhované kroky ako reakciu na odvolanie, a to do 3 mesiacov, ktoré od prijatia odvolania uplynú.

5. POSTUP PRI SŤAŽNOSTI

Po prijatí sťažnosti LTM určí, či táto sťažnosť sa nejakým spôsobom naňho vzťahuje alebo v tej veci zohrával úlohu – všetky sťažnosti musí prešetriť personál odlišný od osôb, ktoré vykonali audity a vykonali príslušné rozhodnutie o certifikácii. V prípade, že sa ho sťažnosť nejakým spôsobom týka, tak sa určí/ia kvalifikovaná/é nezávislá/é osoba(y), a ak nie, tak môže vykonať príslušné prešetrenie.

Prijatie sťažnosti sa podľa vyššie uvedených princípov musí potvrdiť spolu s uvedením krokov, ktoré budú podniknuté na vyriešenie problému, a to do 2 týždňov od prijatia sťažnosti.

LTM spolu s FSC HUB manažérom budú monitorovať výsledky a príslušne informovať sťažovateľa o pokrokoch pri vybavovaní jeho sťažnosti, potom preskúmajú obvinenia a do 3 mesiacov od prijatia sťažnosti budú špecifikovať navrhované kroky ako reakciu na sťažnosť.