



Reševanje pritožb v postopku certificiranja v gozdno-lesni predelovalni industriji

Politika Bureau Veritas Certifications

V3-0



Move Forward with Confidence



1. UVOD

Namen tega Bureau Veritas Certification (v nadaljevanju BVC) programa je vpeljati normativen in strukturiran proces upravljanja pritožb in prizivov, ki so naslovljeni na BVC. Namen tega dokumenta je posredovanje standardnega postopka za vse operacije s čimer se zagotovi, da se z vsemi pritožbami in prizivi ravna strokovno in odgovorno.

A. Definicije:

Priziv (Appeal): »Priziv je definiran kot »priziv zoper certifikacijsko odločitev, ki jo sprejme BVC ali kot sklep, ki ga sprejme BVC o utemeljenosti pritožbe proti BVC ali BVC certificirani organizaciji.«

Pritožba (Complaint): »Pritožba je definirana kot »izraz nezadovoljstva s strani osebe ali organizacije proti BVC ali BVC certificirani organizaciji.«

2. SPLOŠNI POGOJI

Prizivi in pritožbe so prijavitelne direktno preko interneta. Stranka jih lahko odda bodisi na globalni BVC spletni strani ali pa direktno na spletni strani lokalne BVC podružnice. Obrazec za sprejem pritožb in prizivov in opis pritožbenega procesa sta javno dostopna v istih jezikih kot je objavljen javen povzetek BVC certificiranja.

Na zahtevo stranke je možno pridobiti tudi natisnjen pritožbeni obrazec.

Prizivi in pritožbe morajo biti zabeležene, podrobnosti pa poslane ustreznim BVC entitetam v obravnavo.

V primeru pritožbe, prejete s strani zainteresiranega subjekta, ki ni BVC-jev klient je potrebno ustrezno preučiti ali je primerno odgovoriti ali ne, upoštevajoč morebitno odgovornost. V takih primerih mora biti vsebina odgovora usklajena s stranko.

Lokalni tehnični direktor (LTD) je privzeti kanal za obravnavo pritožb.

Odgovorna oseba za izvedbo sledečega procesa:

- Za prizive, LTD
- Za pritožbe, FSC HUB manager (ki je odgovoren za državo iz katere izvira pritožba).

Kot merilo učinkovitosti procesa je potrebno spremljati ustrezne ključne kazalnike uspešnosti.KPI.

Celoten pregled strankinih pritožbenih postopkov mora biti del letnega sistema vodenja.

Direktor HUB, tehnični direktor in globalni akreditacijski koordinator morajo biti obveščeni o vseh pritožbah. Od stopnje resnosti pritožbe je odvisno, ali se obvesti Globalnega tehničnega direktorja BVC Holding SAS. V primeru kritičnega tveganja (kot so pritožbe, ki vključujejo morebitne pravdne postopke, zavarovalniške zahteve, sodne pozive, škodovanje ugledu, akreditacije,...) se pritožbe obvezno prenesejo na lokalno pravno pisarno.

Bureau Veritas ohrani anonimnost pritožb v smislu povezave s stranko, če to zahteva pritožbenik, in v tem primeru bosta anonimna pritožba ali izraz nezadovoljstva, v kolikor ne bo na voljo dovolj dokazov, obravnavana kot komentar deležnikov in kot takšna uporabljena v času naslednje presoje.

3. POTEK CELOTNEGA POSTOPKA

Za vsak priziv in pritožbo je potrebno upoštevati naslednje točke:

1. Vsak priziv in pritožbo mora zapisati LTD iz tiste podružnice BVC, na katero se pritožba nanaša. Pritožbe/prizivi se običajno vlagajo v pisni obliki. Če pa pritožba pride v ustni obliki jo mora BVC pisarna, ki pritožbo prejme zabeležiti v sistemu BVC;
2. LTD posreduje podrobnosti in ugotovitve pritožbe in prizivov vsem relevantnim stranem. Kjer je to potrebno se LTD lahko posvetuje z BVC Holding ali relevantno akreditirano BVC pisarno, z namenom, da bi ustrezno odgovoril na pritožbo ali priziv;
3. LTD bo:
 - Zabeležil dokumente ter zagotovil sledljivost dokumentov,
 - Preveril izvedljivost odločitev in sklepov ter zaprl primer, ko bo le ta rešen;
4. Če pritožba ni bila rešena po končanem BVC postopku, se lahko pritožba prenese na FSC postopek reševanja sporov.

Predložitev, preiskava in končna odločitev o pritožbi/prizivu se mora izogibati kakršnih koli diskriminacijskih ukrepov zoper stranko. Proces reševanja spora je zaupen.

Pritožba se lahko pritožba vloži na ASI, če zadeva ni bila zaključena z izvedbo v skladu s procedurami BVC ali če se pritožbenih ne strinja z zaključki BVC in/ali ni zadovoljen z načinom obravnavanja pritožbe. Kot končni ukrep se lahko pritožba vloži tudi na FSC.

4. PRIZIVNI POSTOPEK

Ob prejemu priziva mora LTD najprej določiti ali je bil/a vpleten/a v odločbo, zoper katero se je stranka pritožila. Vsi prizivi morajo biti obravnavani s strani oseb, ki niso opravljale presoj in sprejemale relevantnih certifikacijskih odločitev.

Če je bila oseba vpletena, potem bo na primer dodeljena ustrezna in kvalificirana interna komisija; če pa oseba ni bila bistveno vpletena v certifikacijski proces, lahko izpelje preiskavo. Komisija je sestavljena iz dveh oseb iz dveh HUB-ov, ki sta neodvisni od odločbe, zoper katero se stranka pritožuje ter globalnega akreditacijskega koordinatorja.

Vsak prejet priziv je potrebno pravočasno sporočiti globalnemu akreditacijskemu koordinatorju, da podpre odgovor prizivniku, da je bila pritožba sprejeta in bo obdelana. Globalni akreditacijski koordinator mora raziskati razloge za priziv tako, da pregleda priziv in pripadajoče dokumente (pregled pogodbe, poročila iz presoj, podrobnosti certifikacijske odločitve), čemur sledi priprava detajlnega prizivnega poročila.

Sprejem priziva mora biti potrjen v skladu z zgoraj navedenimi načeli, vključno z osnutkom predlaganih ukrepov, ki bodo sledili prizivu, v roku dveh (2) tednov od prejetja priziva.

Globalni akreditacijski koordinator bo, v odgovor pritožniku, s podporo FSC Hub managerja/LTD nadziral potek in rezultate preiskave priziva. Raziskal in določil bo vse predlagane ukrepe v roku treh mesecev od prejema priziva.

5. Postopek reševanja pritožb

Ob prejemu pritožbe mora LTD ugotoviti ali je bil/a vpleten/a v zadevni postopek. Vse pritožbe morajo biti obravnavane s strani oseb, ki niso opravljale presoj in sprejemale relevantnih certifikacijskih odločitev. Če je bila oseba vpletena, potem bo na primer dodeljena ustrezna, kvalificirana in neodvisna oseba; če oseba ni bila bistveno vpletena v certifikacijski proces, lahko izpelje preiskavo.

Sprejem pritožb mora biti potrjen v skladu z zgoraj navedenimi načeli, vključno z osnutkom predlaganih ukrepov, ki bodo sledili pritožbi, v roku dveh tednov od prejetja pritožbe.

LTM bo nadziral potek in rezultate pritožb in pritožnike obveščal o napredku presojevanja pritožb. Obenem bo s pomočjo FSC HUB manager-ja, v odgovor pritožniku, s podporo LTD raziskal vse obtožbe in navedel vse predlagane ukrepe v roku treh mesecev od prejema pritožbe.