

1 TERMENI ȘI DEFINIȚII

În această procedură, se aplică termenii și definițiile date în Glosarul de termeni FSC-STD-01-002 FSC, ISO / IEC 17000: 2004 și următoarele:

Recurs: Solicitare de către un client către FCBA, ca OC FSC, pentru a reconsidera o decizie pe care a luat-o cu privire la clientul respectiv.

Certificare: certificare terță parte legată de produse, procese, sisteme sau persoane.

Decizie de certificare: acordarea, întreținerea, reînnoirea, extinderea domeniului de aplicare, ceea ce reduce domeniul de aplicare, suspendarea, reintegrarea sau retragerea certificării.

Client: termen utilizat în această procedură sinonim cu „furnizor”, așa cum este utilizat în Ghidul ISO / IEC 65. În contextul acestei proceduri, clientul se referă la solicitanții de certificare FSC și deținătorii de certificate FSC.

Reclamație (Reclamație): exprimarea nemulțumirii, altele decât apelarea, de către orice persoană sau organizație către FCBA, referitoare la activitățile acestui organism, unde se așteaptă un răspuns.

Notă: FCBA se abține să intervină în contextul unei plângeri în toate cazurile în care una dintre părți (titularul sau clientul său) a luat măsuri legale.

Apoi, el poate interveni numai în cadrul unui aviz de expert juridic, la cererea Curții.

Zile: Termenele menționate în această procedură în zile se referă la zile calendaristice, cu excepția cazului în care se indică altfel.

FSC: dacă este utilizat în această procedură, fără alte denumiri, cum ar fi „IC” sau „GD”, este utilizat ca termen general care se referă la toate entitățile operaționale aflate sub controlul Forest Stewardship Council®, inclusiv ASI (Assurance Services International), responsabil cu gestionarea programului de acreditare FSC.

Reguli și regulamente FSC: Principii și criterii FSC, proceduri FSC, politici FSC, standarde de certificare FSC, cerințe privind mărcile FSC, soluționarea litigiilor FSC, îndrumări, linii directe și note de consiliere și orice alte Documentație FSC.

DQC (Departamentul Calitate și Certificare): entitate FCBA, care ia decizii de atribuire (acordare, menținere, extindere, suspendare sau retragere) certificate.

Conflict: Orice dispută, dezacord, reclamație, reclamație sau dispută referitoare la serviciile furnizate - inclusiv atribuirea certificatelor - pentru care FCBA este confiscată de clienții săi sau de orice altă parte.

Litigii: termen folosit ca termen generic pentru:

- un conflict (dispută, dezacord, reclamație, reclamație sau dispută) provenit de la un solicitant, un organism certificat sau FCBA interesat de certificare; sau
- o denunțare privind nerespectarea cerințelor sistemului de referință utilizat; sau
- o încălcare a regulilor de utilizare a mărcii FSC detectată independent de un audit; de care FCBA ar putea fi la curent

Solicitant: persoană sau organism (companie, asociație, grup etc.) care a solicitat informații și / sau certificare de la FCBA și care nu a primit un certificat.

2 OBIECTUL PROCEDURII

Scopul acestei proceduri este de a descrie metoda de soluționare a conflictelor, în urma unei contestații sau a unei plângeri privind certificarea FSC.

Această rezoluție ar trebui să permită, pe cât posibil, găsirea unei soluții amiabile a conflictelor.

3 TIMPUL DE REZOLUȚIE

FCBA trebuie să furnizeze un răspuns inițial, inclusiv o propunere de soluționare a litigiilor în termen de două (2) săptămâni de la primirea reclamației.

FCBA trebuie să informeze reclamantul (reclamantii) cu privire la progresul evaluării reclamației și trebuie să fi evaluat acuzațiile și să clarifice toate acțiunile propuse ca răspuns la reclamație în termen de trei (3) luni de la primirea reclamației. plângerea.

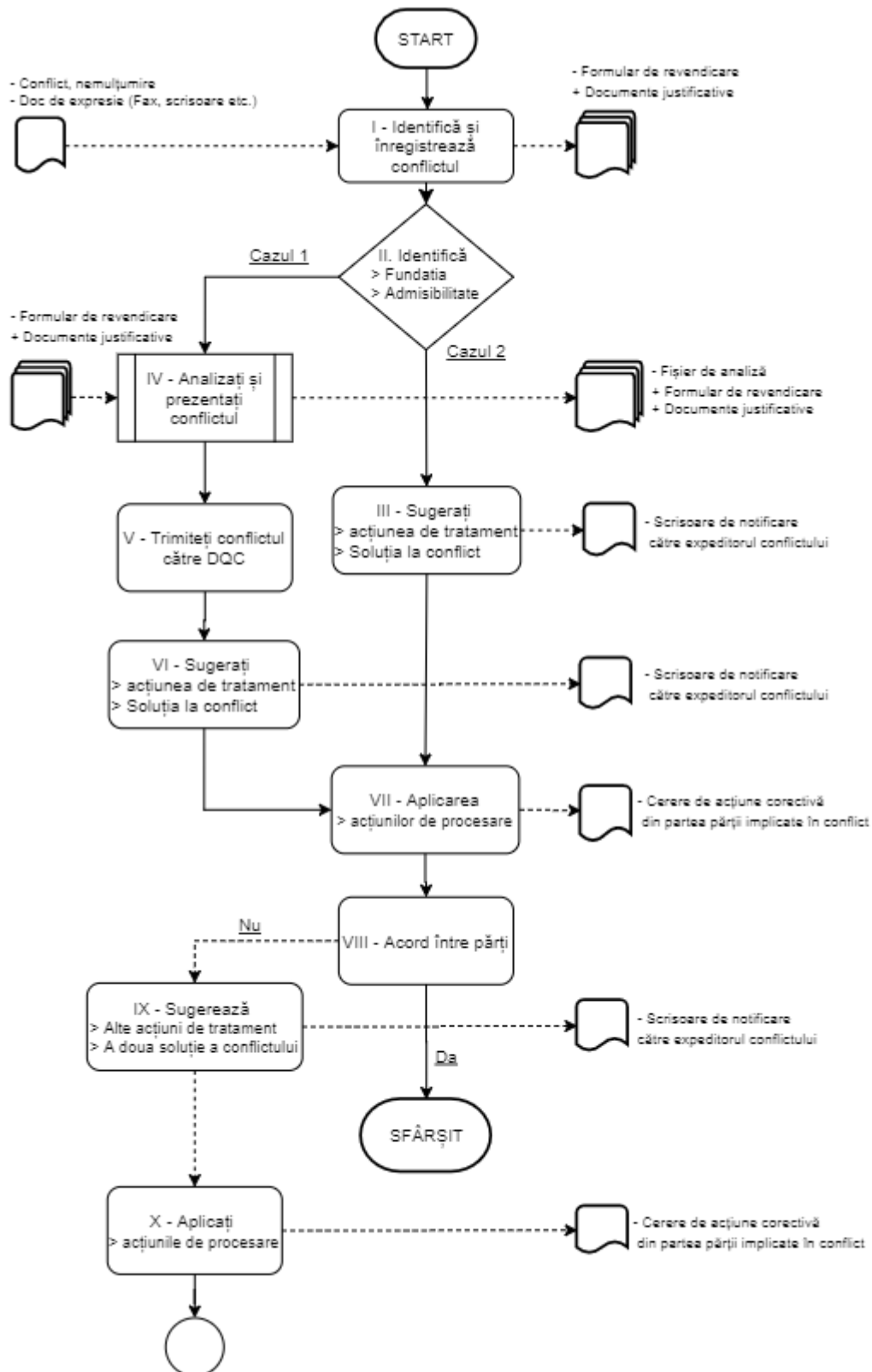
4 DOMENIU DE APLICARE

Această procedură se aplică conflictelor dintre FCBA și un solicitant, un organism certificat sau orice parte interesată de certificarea FSC.

5 DOCUMENTE ASOCIATE

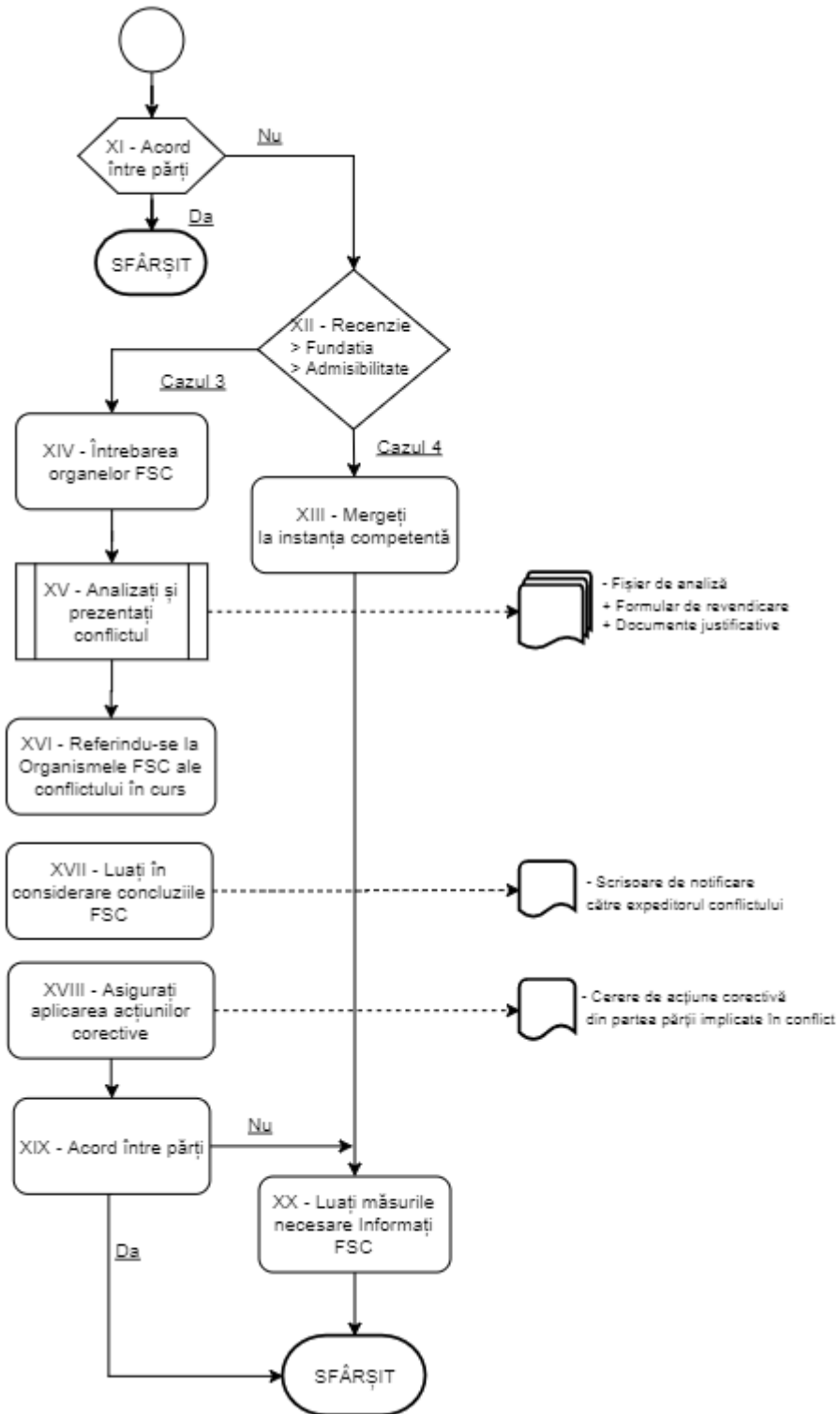
- Foaie de reclamație (Ref: DOC 2629).

6 PROCES



Cazul 1: conflict privind o practică a unei companii certificate FSC CoC împotriva cerințelor FSC sau o decizie de atribuire a Departamentului de certificare.

Cazul 2: alt conflict



Cazul 3: conflict privind utilizarea mărcii FSC sau cazul nerezolvat 1 **Cazul 2:** conflict de natură comercială (nerespectarea clauzelor contractelor, altele decât cele referitoare la cazurile 1 și 3)

7 TABELE DE ACȚIUNI ȘI RESPONSABILITĂȚI

Operațiuni	Responsabilități	Petele	Comentarii
I - Identifică și înregistrează conflictul	Manager de Produs / Program	<ul style="list-style-type: none"> - Obțineți o scrisoare de la inițiatorul conflictului dacă este vorba de informații orale, documentul primit trebuie să expună motivele conflictului și elementele pe care se bazează aceste motive. - Deschideți un formular de reclamație. 	Conflictul poate fi real sau potențial, managerul de produs / program este cel care trebuie să judece dacă informațiile primite fac obiectul unui conflict.
II - Identifică Fundatia Admisibilitate	Manager de Produs / Program	<ul style="list-style-type: none"> - Analizați primele elemente furnizate. - Contactați inițiatorul conflictului, astfel încât acesta să poată oferi detaliile necesare. - Obțineți documente justificative din motive <p><u>Notă :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - dacă este un solicitant sau o companie certificată care contestă lucrările sau concluziile auditorilor, acesta din urmă trebuie să raporteze conflictul în termen de 21 de zile de la comunicarea raportului de audit (pașii); - dacă este un solicitant sau o companie certificată care contestă o decizie a DQC, aceasta din urmă trebuie să raporteze conflictul în termen de 15 zile de la notificarea deciziei DQC (pasul XII procesului de certificare); - dacă un terț care pune la îndoială practicile unei companii certificate, trebuie să raporteze conflictul în termen de 90 de zile de la punerea în discuție a practicii. 	<p>Acest pas ar trebui să permită să se știe dacă conflictul poate fi rezolvat cu sau fără intervenția Departamentului de certificare a calității. Această alegere depinde de natura conflictului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cazul 1: conflictul este legat de o practică a unei companii certificate care contravine cerințelor standardelor utilizate sau este legată de o decizie de atribuire a Departamentului de certificare a calității. Nu poate fi rezolvat fără a obține avizul și acordul Departamentului de certificare a calității. <p>Sau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cazul 2: conflict referitor la altceva. Poate fi rezolvat fără sfatul și consimțământul DQC.
		<p>După aceste termene, reclamațiile nu sunt admisibile.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confirmați sau refuzați validitatea conflictului cu inițiatorul acestuia. - Completați formularul de reclamație. - Dacă este necesar, suspendați sau retrageți certificatul companiei certificate în cauză. 	

Procedura de soluționare a contestațiilor și reclamațiilor FSC®

III - Sugerăți acțiunea de tratament Soluția la conflict	Manager de Prods / Program Manager de echipă de certificare	<ul style="list-style-type: none"> - Definirea unei soluții, bazată pe concluziile întocmite în etapele I și II, pentru rezolvarea conflictului. - Anunțați inițiatorul conflictului despre soluția stabilită anterior și despre orice măsuri care trebuie luate pentru a răspunde la problema (problemele) observată (e), pentru a asigura tratamentul acestora. 	Aceste elemente sunt furnizate în formularul de revendicare.
IV - Analizați și prezentați conflictul	Manager de Prods / Program	<ul style="list-style-type: none"> - Produceți un fișier de gestionare a conflictelor pe baza concluziilor etapelor I și II. - Trimiteți o copie a acestui dosar solicitantului sau organismului certificat în cauză în conflict. - Trimiteți examinarea acestui dosar Departamentului de certificare a calității. 	Fișierul de gestionare a conflictelor include elementele Formularului de reclamație și menționează propunerile de soluționare a conflictului. Acesta furnizează documentele stabilite în etapa I.
V - Trimiteți conflictul către DQC	Manager de Prods / Program	<p>Notă: Acest pas trebuie efectuat nu mai devreme de 15 zile după pasul anterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definiți, cu DQC, o soluție care trebuie propusă inițiatorului conflictului. 	Această perioadă este necesară pentru ca solicitantul sau organismul certificat să aibă timp să comenteze raportul trimis în pasul anterior. Organizați o consultare în prezența managerului de produs / program, cu DQC și cu managerul echipei de certificare.
VI - Sugerăți acțiunea de tratament Soluția la conflict	Manager de Prods / Program Manager de echipă de certificare	<ul style="list-style-type: none"> - Informați inițiatorul conflictului despre soluția stabilită la pas anterior pentru a-și colecta avizul și a discuta orice măsuri care trebuie luate. - Anunțați inițiatorul conflictului cu privire la soluția stabilită în pasul anterior și cu privire la orice măsuri care trebuie luate pentru a răspunde la problema (problemele) observată (e). 	Aceste informații pot fi comunicate prin telefon.
VII - Aplicarea acțiunilor de procesare	Manager de Prods / Program	<ul style="list-style-type: none"> - În cazul în care concluziile emise în etapa III sau VI prevăd acest lucru, formulați solicitantului sau companiei certificate o cerere de acțiuni corective cu termenul de implementare. - Trimiteți o copie a acestei cereri inițiatorului conflictului. 	

Procedura de soluționare a contestațiilor și reclamațiilor FSC®

VIII - Acord între părți	Manager de Prods / Program	<p><u>Notă:</u> Acest pas trebuie efectuat cel târziu la 15 zile de la pasul anterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificați cu inițiatorul conflictului și părțile conexe dacă explicațiile furnizate și / sau măsurile luate pun capăt conflictului preexistent. 	
IX - Sugerează Alte acțiuni de tratament A doua soluție a conflictului	<p>Manager de Prods / Program</p> <p>Manager de echipă de certificare</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Efectuați o consultare cu diferitele părți interesate din dosar, pentru a înțelege motivele nerezoluției menționate la pasul VIII. - Căutați o nouă soluție la conflict cu diferitele părți interesate din dosar. - Informați, prin intermediul unui nou interlocutor (Manager de echipă de certificare), inițiatorul conflictului acestei noi soluții, pentru a-și obține opinia și a discuta orice măsuri care trebuie luate. - Anunțați inițiatorul conflictului a doua soluție și orice măsuri care trebuie luate pentru a răspunde la problema (problemele) observată (e). 	Este util ca interlocutorul care caută să rezolve conflictul să se poată schimba pentru a evita orice probleme umane în gestionarea conflictului.
X - Aplicați acțiunile de procesare	Manager de Prods / Program	<ul style="list-style-type: none"> - În cazul în care concluziile emise în pasul IX prevăd acest lucru, formulați o cerere pentru acțiuni corective solicitantului sau companiei certificate, cu un termen limită pentru implementare. - Trimiteți o copie a acestei cereri inițiatorului conflictului. 	
XI - Acord între părți	Manager de Prods / Program	<p><u>Notă:</u> Acest pas trebuie efectuat cel târziu la 15 zile de la pasul anterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificați cu inițiatorul conflictului și cu părțile afiliate dacă explicațiile furnizate și / sau măsurile luate pun capăt conflictului preexistent 	

Procedura de soluționare a contestațiilor și reclamațiilor FSC®

XII - Recenzie Fundatia Admisibilitate	Manager de Probus / Program	<ul style="list-style-type: none"> - Analizați, urmând concluziile etapelor II și III sau VI, baza conflictului. - Contactați, dacă este necesar, inițiatorul conflictului, astfel încât acesta să poată oferi detaliile necesare. * - Recontactați, dacă este necesar și dacă există, părțile interesate identificate pentru certificarea în cauză. - Completați formularul de reclamație. - Dacă este necesar, suspendați sau retrageți certificatul de la firma certificată în cauză. 	<p>Acest pas ar trebui să permită să știm dacă:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cazul 3: conflictul este legat de utilizarea mărcii FSC sau dacă corespunde unui caz 1 (practica unui organism certificat împotriva cerințelor standardelor utilizate sau decizia de atribuire a DQC) care nu a putut fi rezolvată în pașii anteriori; sau - Cazul 4: conflictul este de natură „comercială”, adică legat de calitatea serviciilor furnizate de FCBA: termene, preț, confidențialitate, independență etc.
XIII - Mergeți la instanța competentă	Manager de echipă de certificare	<ul style="list-style-type: none"> - Introduceți, în absența concilierii între părți, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, instanța competentă să judece cazul 	<p>Instanța competentă cu privire la conflictele cu solicitantii sau companiile certificate este prevăzută în diferitele contracte de audit sau de certificare, este Curtea Comercială din Paris (Franța).</p>
XIV - Întrebarea organelor FSC	Manager de Probus / Program	<ul style="list-style-type: none"> - Întrebați organismele FSC pentru a fi siguri că tipul de conflict, identificat în etapele II și XII, corespunde unui conflict pe care FSC este capabil să îl rezolve. 	
XV - Analizați și prezentați conflictul	Manager de Probus / Program	<ul style="list-style-type: none"> - Notă: Acest pas se efectuează numai dacă nu a fost deja făcut în pasul IV. - Produceți un fișier de gestionare a conflictelor pe baza concluziilor etapelor I, II, III sau VI, IX și XII. 	<p>Fișierul de gestionare a conflictelor include elementele Formularului de reclamație, diferitele propuneri de soluționare a conflictelor deja formulate și menționează propunerile de soluționare a conflictelor. De asemenea, furnizează documentele stabilite în etapa I.</p>
XVI - Referindu-se la Organismele FSC ale conflictului în curs	Manager de Probus / Program	<ul style="list-style-type: none"> - Informați organele FSC cu privire la nerezolvarea conflictului și cu privire la identitatea părții (părților) reclamante. - Trimiteți o copie a dosarului, produsă în pasul anterior, către FSC și către solicitantul sau firma certificată în cauză în conflict. 	
XVII - Luați în considerare concluziile FSC	Manager de Probus / Program	<ul style="list-style-type: none"> - Implementarea, după caz, a concluziilor FSC. - Notificați inițiatorului conflictului soluția stabilită de FSC și orice măsuri care trebuie luate pentru a răspunde la problema (problemele) observată (e). 	<p>Concluziile FSC sunt comunicate în mod normal inițiatorului conflictului și prevăd orice măsuri care trebuie luate.</p>

Procedura de soluționare a contestațiilor și reclamațiilor FSC®

XVIII - Asigurați aplicarea acțiunilor corective	Manager de Prodos / Program	<ul style="list-style-type: none"> - În cazul în care concluziile FSC prevăd acest lucru, formulați solicitantului sau companiei certificate o cerere de acțiuni corective cu un termen limită pentru implementare. - Trimiteți o copie a acestei cereri inițiatorului conflictului. 	
XIX - Acord între părți	Manager de Prodos / Program	<p><u>Notă:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Acest pas trebuie efectuat cel târziu la 15 zile de la pasul anterior. - Verificați cu inițiatorul conflictului și părțile afiliate dacă explicațiile furnizate și / sau măsurile luate pun capăt conflictului preexistent. 	
XX - Luați măsurile necesare Informați FSC	Manager de Prodos / Program	<ul style="list-style-type: none"> - Luați măsurile necesare (suspendarea sau retragerea certificatului, rezilierea contractului de certificare etc.). - Informați FSC cu privire la eșecul soluționării litigiilor sau la încheierea instanței comerciale. 	<p>Măsurile care trebuie luate depind de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - răspunsul inițiatorului conflictului la soluția stabilită de FSC; - concluzia instanței comerciale.