

Trumpa informacija apie skundų ir apeliacijų, susijusių su FSC® sertifikatu TÜV SÜD Czech, pateikimo ir nagrinėjimo procedūras

Šiame dokumente apibendrinta, kaip klientai ar suinteresuotosios šalys gali pateikti skundus ar apeliacijas FSC sertifikavimo įstaigai TÜV SÜD Czech s.r.o. (žemiau TÜV SÜD) dėl FSC gamybos grandinės (CoC) sertifikatų ir kaip sprendžiami tokie skundai ir apeliacijos.

Jei skundai yra susiję su TÜV SÜD klientų veikla, skatiname skundų teikėjus pirmiausia susisiekti tiesiogiai su klientu ir naudotis jų skundų sistema, esant galimybei išspręsti ginčą.

Dėl skundų pažymėtina, kad jie turi būti pateikti per 14 kalendorinių dienų nuo pranešimo apie sprendimą.

Skundų ir apeliacijų pateikimas

Skundai ir apeliacijos siunčiami raštu (el. paštu, faksu ar laišku) adresu:

TÜV SÜD Czech s.r.o.

FSC sertifikavimo įstaigos kokybės vadovas

Novodvorska 994/138, 142 21 Praha 4, Čekija

paštas: quality.cz@tuvsud.com, tel. +420 239 046 800, FAX +420 239 046 805

Skunde arba apeliaciniame skunde turi būti nurodyta:

- aiškus skundo ar apeliacijos aprašymas;
- objektyvūs įrodymai, patvirtinantys kiekvieną skundo ar apeliacinio skundo elementą arba aspektą;
- pateikėjo pavadinimas ir kontaktinė informacija;
- aiškus pareiškimas, jei skundo pareiškėjas nori likti anonimiškas.

Apeliacijų ir skundų nagrinėjimo veiksmai

1. Per penkias (5) darbo dienas TÜV SÜD Czech raštu patvirtina, kad gavo skundą arba apeliaciją.

2. Gavus skundą arba apeliaciją, paskiriama grupė, kuri nagrinės apeliaciją arba skundą.

3. Per dvi (2) savaites TÜV SÜD Czech pateikia pradinį atsakymą, įskaitant siūlomo veiksmo metmenis ir tolesnių veiksmų komandą.

Kilus bet kokiam interesų konfliktui su komandos nariu, skundo pateikėjas arba apeliantas turi tai nurodyti ir komanda gali būti pakeista.

Prireikus komanda atlieka tolesnį išsamų tyrimą. Tokio tyrimo išlaidos yra apskaičiuojamos iš anksto ir pranešamos apeliantai arba skundo pateikėjui. Nors TÜV SÜD siekia sąžiningo ir skaidraus vertinimo proceso, proceso išlaidų negali padengti vienas TÜV SÜD. TÜV SÜD pasilieka teisę imti mokestį už tyrimą, priklausomai nuo apeliacijos ar skundo pobūdžio.

4. Tyrimo ataskaita ir išvada dėl skundo ar apeliacijos pateikiama TÜV SÜD kokybės vadovui (arba sertifikavimo tarybai), kuris patvirtina arba atmeta ataskaitą.

5. Ne vėliau kaip per tris (3) mėnesius nuo skundo ar apeliacijos gavimo TÜV SÜD sprendimas raštu pranešamas skundo pateikėjui arba apeliantai.

Skundo pateikėjas savo skundą arba apeliaciją gali perduoti Assurance Services International GmbH (ASI) šiais atvejais:

- skundo pareiškėjas nesutinka su TÜV SÜD atsakymu, arba
- problema nebuvo išspręsta visiškai įgyvendinus TÜV SÜD procedūras, arba
- skundo pareiškėjas nepatenkintas tuo, kaip TÜV SÜD nagrinėjo skundą.

Tokiu atveju taikomas atitinkamas procesas ASI-PRO-20-104-Skundai. Daugiau informacijos galite rasti ASI svetainėje: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>



Paskutiniame etape skundo pateikėjas gali laikytis FSC skundo pateikimo procedūros, kaip nustatyta atitinkamoje FSC procedūroje (FSC-PRO-01-008): <https://connect.fsc.org/participate/complaints> .