

Коротка інформація про процедури подання та розгляду скарг і апеляцій, пов'язаних із сертифікацією FSC®, у TÜV SÜD Czech

У цьому документі коротко описано, як клієнти або зацікавлені сторони можуть подавати скарги або апеляції до органу сертифікації FSC TÜV SÜD Czech s.r.o. (нижче TÜV SÜD) щодо сертифікації ланцюжка поставок (CoC) FSC і способів розгляду таких скарг і апеляцій.

Якщо скарги стосуються діяльності клієнтів TÜV SÜD, ми рекомендуємо скаржникам спочатку зв'язатися безпосередньо з клієнтом і скористатися їхньою системою подання скарг, щоб, якщо це можливо, вирішити спір.

Стосовно апеляційних скарг, зауважте, що вони повинні бути подані протягом 14 календарних днів після повідомлення про рішення.

Подання скарг та звернень

Скарги та звернення надсилаються письмово (електронною поштою, факсом або листом) на адресу:

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Менеджер з якості органу сертифікації FSC

Новодворська 994/138, 142 21 Прага 4, Чехія

Електронна адреса: quality.cz@tuvsud.com, тел. +420 239 046 800, ФАКС +420 239 046 805

Скарга або звернення повинні містити:

- чіткий опис скарги чи звернення;
- об'єктивні докази на підтримку кожного елемента чи аспекту скарги чи апеляції;
- найменування та контактну інформацію заявника;
- чітка заява, якщо скаржник бажає залишитися анонімним.

Етапи розгляду звернень і скарг

1. Протягом п'яти (5) робочих днів TÜV SÜD Czech письмово підтверджує отримання скарги чи апеляції.

2. Після отримання скарги чи апеляції призначається група для подальшого розгляду апеляції чи скарги.

3. Протягом двох (2) тижнів TÜV SÜD Czech надає початкову відповідь, включаючи план запропонованих дій і групу для подальших дій.

У разі будь-якого передбачуваного конфлікту інтересів із членом команди, скаржник або апелянт повинен це визначити, і команда може бути змінена.

За потреби група проводить подальше поглиблене розслідування. Витрати на таке розслідування оцінюються заздалегідь і повідомляються апелянту чи скаржнику. Незважаючи на те, що TÜV SÜD прагне до справедливого та прозорого процесу оцінки, витрати на цей процес не можуть нести лише TÜV SÜD. TÜV SÜD залишає за собою право стягувати витрати на розслідування залежно від характеру звернення чи скарги.

4. Звіт про розслідування та висновок щодо скарги чи апеляції надається менеджеру з якості TÜV SÜD (або раді з сертифікації), який затверджує або відхиляє звіт.

5. Не пізніше ніж протягом трьох (3) місяців після отримання скарги або апеляції рішення TÜV SÜD повідомляється в письмовій формі скаржнику або апелянту.

Скаржник може направити свою скаргу чи апеляцію до Assurance Services International GmbH (ASI) у випадку:

- скаржник не погоджується з відповіддю TÜV SÜD, або
- проблему не було вирішено шляхом повного виконання процедур TÜV SÜD, або

- скаржник незадоволений тим, як TÜV SÜD розглянув скаргу.

У такому випадку застосовується відповідний процес ASI-PRO-20-104-Complaints. Додаткову інформацію можна знайти на веб-сайті ASI: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

В якості остаточного кроку скаржник може слідувати процедурі подання скарги FSC, як викладено у відповідній процедурі FSC (FSC-PRO-01-008):
<https://connect.fsc.org/participate/complaints> .