



## Резиме информации за постапките за поднесување и постапување по жалби и приговори поврзани со сертификација FSC® на TÜV SÜD Чешка

Овој документ сумираше како клиентите или заинтересираните страни можат да поднесат жалби или приговори до Организационото тело за FSC на TÜV SÜD Czech s.r.o. (подолу TÜV SÜD) во врска со сертификациите на FSC Chain-of-custody (CoC) и како се постапува со ваквите жалби и приговори.

Во случај жалбите да бидат поврзани со активности на клиенти на TÜV SÜD, ги охрабруваме подносителите на претставките прво да контактираат директно со клиентот и да го користат нивниот систем на жалби, за да го решат спорот доколку е можно.

Во врска со приговори, забележете дека тие мора да бидат поднесени во рок од 14 календарски дена по известувањето за одлуката.

### **Поднесување жалби и приговори**

Приговори и жалбите се испраќаат во писмена форма (по е-пошта, факс или писмо) до:

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Quality Manager of FSC Certification Body

Novodvorska 994/138, 142 21 Prague 4, Чешка

Е-пошта: [quality.cz@tuvsud.com](mailto:quality.cz@tuvsud.com), телефон.. +420 239 046 800, FAX +420 239 046 805

Приговор или жалбата вклучува:

- јасен опис на жалбата или приговорот;
- објективни докази за поддршка на секој елемент или аспект на жалбата или приговор;
- името и информациите за контакт на подносителот;
- јасна изјава ако жалителот сака да остане анонимен.

### **Чекори за обработка на жалби и приговори**

1. Во рок од пет (5) работни дена, TÜV SÜD Чешка писмено го потврдува приемот на жалбата или приговорот.
2. Откако ќе се прими жалбата или приговор, се назначува тим што ќе ја следи жалбата или приговор.
3. Во рок од две (2) недели, TÜV SÜD Чешка дава првичен одговор, вклучително и преглед на предложената акција и тимот за следење.  
Во случај на забележани конфликти на интереси со член на тимот, жалителот или подносителот на жалбата ќе го идентификуваат ова, и тимот може да се смени.  
Како што се бара, понатамошна длабинска истрага ја спроведува тимот. Трошоците за ваквата истрага се проценуваат однапред и им се соопштуваат на подносителот на жалбата или на жалителот. Додека TÜV SÜD има за цел фер и транспарентен процес на проценка, трошоците за процесот не можат да ги сноси само TÜV SÜD. TÜV SÜD го задржува правото да наплаќа трошоци за истрагата во зависност од природата на жалбата или приговорот.
4. Извештај за истрагата и заклучокот во врска со жалбата или приговор се доставува до Менаџерот за квалитет на TÜV SÜD (или Советот за сертификација), кој го одобрува или одбива извештајот.
5. Најдоцна во рок од три (3) месеци од приемот на жалбата или приговорот, одлуката на TÜV SÜD се соопштува во писмена форма до подносителот на жалбата или подносителот на приговор.

Жалителот може да ја упати својата жалба или приговор до Assurance Services International GmbH (ASI) во случај:

- жалителот не се согласува со одговорот од TÜV SÜD, или
- прашањето не е решено преку целосна имплементација на процедурите на TÜV SÜD, или
- жалителот е незадоволен од начинот на кој TÜV SÜD ја водел жалбата.

Во таков случај, ќе се примени соодветниот процес ASI-PRO-20-104-жалби. Дополнителни информации може да се најдат на веб-страницата на ASI: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

Како краен чекор, подносителот на жалбата може да ја следи постапката за приговор на FSC, утврдена во соодветната постапка на FSC (FSC-PRO-01-008): <https://connect.fsc.org/participate/complaints>.