



Apellatsioonide ja kaebuste lahendamise protseduur

1 Poliitika

Sertifitseerimisprotsessi avaliku vastutuse tagamiseks tuleb tagada kõigi huvitatud poolte jaoks õigeaegne ja õiglane ligipääs protseduuridele, millega lahendatakse apellatsioone ja kaebusi. Käesolev dokument on Soil Associationi Certificationi metsandusosakonna apellatsioonide ja kaebuste lahendamise protseduur.

Käesoleva poliitika alusel soovime:

- lahendada Soil Association Certificationi sertifitseerimisstandardite ja -protseduuridega seotud probleemid;
- tuvastada parenduskohad seoses standardite ja protseduuridega, et vältida tulevasi kaebusi.

2 Ulatus

Käesolev protseduur rakendub kasutamiseks seoses apellatsioonide ja kaebustega. Tegemist on eraldiseisva protseduuriga metsamajandamise (FM) sertifikaadi saamiseks vajalikust huvipoolte konsulteerimisprotsessist, mida kirjeldatakse dokumendis IP-GEN-006 konsultatsioonipoliitika ja -juhised (IP-GEN-006 on avalikult kättesaadav veebiaadressil: www.soilassociation.org/certification/forestry/)

MÄRKUS: Soil Associationi sertifitseerimisprotsessi käigus julgustatakse kõiki huvipooli tõstatama metsamajandamise või kontrollitud puidu sertifitseerimisega seotud muresid, et kaasata kõik huvipooled täielikult Soil Associationi Certificationi sertifikaadi omaniku ja huvipoolte konsultatsiooniprotsessi enne apellatsiooni või kaebuse esitamist. Kui soovite omapoolselt kommenteerida huvipoolte konsultatsiooniprotsessi, siis edastage oma tagasiside palun e-postiaadressile:

ForestryConsultation@soilassociation.org

Alternatiivselt on võimalik pöörduda meie peakontori poole telefonitsi või peakontorisse kohale tules, vastavad kontaktandmed on leitavad leheküljel 4 peatükis „Kontakt“. Piirkondlikud kontaktandmed on leitavad meie veebilehel.

3 Mõisted

Kaebus: Isiku või organisatsiooni poolse rahulolematuse väljendamine sertifitseerimisasutusele seoses selle ja/või sertifitseeriva asutuse klientide tegevusega. Forest Stewardship Council®i (FSC®) jaoks esitamiseks peab kaebus sisaldama:

- kaebuse esitaja nime ja kontaktteavet;
- probleemi arusaadavat kirjeldust; ja
- kaebuse iga elementi või aspekti toetavat tõendusmaterjali.

Apellatsioon: Kliendi palve sertifitseerimisasutusele hinnata ümber kliendiga seotud küsimuses tehtud otsus.

4 Teave Soil Associationi sertifitseerimisprotsessiga seotud apellatsioonide ja kaebuste lahendamise protseduuri kohta

Käesolev protseduur on kättesaadav järgnevalt:

- kõiki sertifitseerimistaotluse esitajad infomeeritakse apellatsioonide ja kaebuste lahendamise protseduurist taotlusprotsessi käigus;
- sertifitseerimisprotsessi käigus antakse edasi ka teave apellatsioonide ja kaebuste lahendamise protseduuri toimimise kohta;
- käesolev protseduur on avalikult kättesaadav veebiaadressil: www.soilassociation.org/certification/forestry/;
- ühtlasi edastatakse käesolev protseduur igapähele (ka klientidele), kes selleks soovi avaldab.

NB! Soil Association Certification ei võta apellatsiooni/kaebuse esitamisega seoses kasutusele diskrimineerivaid meetmeid.

5 Kaebuste ja apellatsioonide lahendamise protseduuri kokkuvõte

Soil Association Certification võtab kaebuse või apellatsiooni lahendamiseks tarvitusele järgnevad sammud:

- Kinnitus apellatsiooni/kaebuse/murega seotud kommentaari kättesaamisest.
- Esitatud taotluse esmane ülevaatamine selleks, et hinnata kas apellatsioon või kaebus on põhjendatud.
- Esmane vastus taotluse esitajale koos Soil Association Certificationi soovitatud tegevusplaaniga selleks, et uurida kaebust või apellatsiooni (p 6.2 järgi) lähemalt kahe (2) nädala jooksul alates kaebuse või apellatsiooni kättesaamisest. Selle vastusega koos edastatakse kontaktteave isiku kohta, kes on nimetatud Soil Association Certificationi poolt apellatsiooni või kaebuse lahendamise tegelema.
- Kogu otsuse tegemiseks vajamineva teabe kogumine ja kinnitamine (vastavalt võimalustele).
- Kõigi kaebuste ja teostatud toimingute registreerimine.
- Taotluse esitanud poolel on võimalus esitleda oma kaebust või apellatsiooni Soil Association Certificationi poolt nimetatud organile (p 6.3 järgi).
- Poolte informeerimine kaebuse / apellatsiooni hindamisega seotud arengutest.
- Taotluses esitatud väidete uurimine ja kõigi soovitud tegevuste esitamine kaebuse või apellatsiooni lahenduses, mis esitatakse kolme (3) kuu jooksul kaebuse või apellatsiooni kättesaamisest.
- Kaebuse esitaja teavitamine sellest, et kaebus on lõpetatud, see tähendab, et Soil Association Certification on kogunud ja kinnitatud kogu vajaliku teabe, uurinud kaebuses toodud probleeme ja langetanud kaebuse suhtes otsuse.
- Kaebustele ja apellatsioonidele vastatakse samas keeles, mida on kasutatud sertifitseerimisaruande avalikus kokkuvõttes või lepitakse kaebuse esitajaga eraldi kokku kasutatavas keeles.
- Kaebuse esitaja soovi korral säilitatakse kaebuse esitaja anonüümsus kliendi suhtes.
- Vajaduse korral teavitatakse skeemi omanikku sellest, et kaebus on esitatud.

Soil Association Certification jälgib ja säilitab ülevaate kõigi kaebuste ja apellatsioonide kohta koos ülevaatega nende lahendamiseks vajalike tegevuste kohta.

Vaata ka [Lisa 1. Apellatsioonide ja kaebuste lahendamise protseduuri vooskeem \(lehekülj 5\)](#).

6 Protseduur

6.1 Esmane ülevaatus

Olles kätte saanud taotluse seoses mure, kommentaari või päringuga, koostatakse selle kohta algne hinnang, et teha kindlaks, kas kaebus või apellatsioon on esitatud kooskõlas peatükis 3 (Mõisted) toodud mõistetega:

- Soil Association Certification kinnitab kas kaebus või apellatsioon on seotud asutuse korraldatud sertifitseerimistegevusega, kui esitatud taotlus on selle tegevusega seotud, siis tegeleb Soil Association Certification vastavalt esitatud kaebuse või apellatsiooniga.
- Soil Association Certification teeb ettepaneku jätkata probleemi lahendamiseks arutelu. NB! Kui on asjakohane, siis võime teil soovitada probleemi arutada esmalt sertifitseeritud asutusega.
- Kui soovite, et teie taotlust käsitletaksi kui apellatsiooni või kaebust, kuid taotlusega pole esitatud selleks vajaminevat teavet, siis palub Soil Association Certification teil esitada apellatsiooni või kaebuse jaoks arusaadava kirjelduse koos objektiivsete tõenditega, mis kaebuse või apellatsiooni iga elementi või aspekti toetaks. Lisaks sellele tuleb teil Soil Association Certificationile esitada käesoleva protseduuriga kooskõlas ka oma kontaktteave.
- Me käsitleme anonüümseid kaebusi ja rahulolematuse väljendusi, mida ei ole kaebustena põhistatud, kui huvipoolte kommentaare ning vastavalt võtame neid arvesse järgmise auditi koostamise käigus. Kõik huvipoolte kommentaarid anonümiseeritakse ja need kaasatakse koos Soil Associationi antud vastusega sertifitseerimisaruandesse. Kõik FSC FM sertifitseerimisaruannete avalikud kokkuvõtted on kättesaadavad FSC andmebaasist veebiaadressil: <http://info.fsc.org/certificate.php>.

6.2 Kaebuse või apellatsiooni hindamine

Soil Association Certificationi tehtav ettepanek kaebuse või apellatsiooni käsitlemiseks sõltub esitatud taotluse iseloomust ja võib sisaldada üht või enamat järgnevatest võimalustest, et tagada kogu otsuse tegemiseks vajaliku teabe kogumine ja kinnitamine (vastavalt võimalustele):

- Kaebuse või apellatsiooni dokumendipõhine hindamine – dokumentide, fotode, kirjade ja muude tõendite ülevaatamine.
- Kohapealne kinnitamine. Kaebuse või apellatsiooni esitamisel, mis on seotud kliendi tegevusega tema tegevuskohas, teostame külastuse kliendi tegevuskohta.

NB! Kliendi kohta avalikult mitte kättesaadav teave ja teave, mis on saadud muudest allikastest kui kliendilt (nt kaebuse esitajalt), on teave, mida käsitleme konfidentsiaalse teabena, kui teabeallikas ja klient ei ole andnud kirjalikku nõusolekut sellise teabe avaldamiseks.

6.3 Kaebuse või apellatsiooni lahendamiseks tehtav otsus

Kaebuse või apellatsiooni esitamisel antakse selle esitajale võimalus esitleda oma kaebust või apellatsiooni otsust langetava organi ees, s.o. isiku(-te) ees, kellel puudub huvide konflikt ja kes on suutelised langetama vastavas küsimuses kallutamata otsuse.

Sõltuvalt kaebuse või apellatsiooni iseloomust langetatakse kaebust või apellatsiooni lahendav otsus, vaadatakse see üle ja kiidetakse heaks, isiku(-te) poolt, kes ei ole seotud kaebuse või apellatsiooni hindamisega. Kaebuse või apellatsiooni osas otsuse tegemiseks kasutatakse üht või enamat järgnevatest meetoditest:

- Soil Association Certification töötaja, kes ei ole kaebuse või apellatsiooni hindamisega seotud ja kellel puudub vastavas küsimuses huvide konflikt võib langetada kaebuse või apellatsiooni lahendamiseks otsuse.
- Otsuse võib üle vaadata ja lõplikult heaks kiita metsandusosakonna juht Soil Association Certificationi töötaja ettepanekul.

- Otsust võib kaaluda Soil Association Certification Limitedi sertifitseerimiskomitee Soil Associationi töötaja või metsandusosakonna juhi ettepanekul. Sertifitseerimiskomitee ei kaasa otsuse kaalumisse neid liikmeid, kes on otsuse koostamisega olnud seotud või kellel on vastavas küsimuses huvide konflikt.

6.4 Kaebuse lõpetamise otsus

Soil Association Certification annab teile teada, kui kaebuse suhtes on tehtud otsus see lõpetada. See tähendab, et Soil Association Certification on kogunud kogu otsuse langetamiseks vajaliku teabe ja selle kinnitanud, uurinud esitatud väiteid, langetanud kaebuse suhtes otsuse ja teile, kui kaebuse esitajale, vastanud.

6.5 Täiendav lahendamine

Apellatsioonide korral on täiendav teave päringu esitamisel kättesaadav Soil Associationi apellatsiooniprotseduuri juhendmaterjal (C277fm).

Kui te ei ole rahul Soil Association Certificationi otsusega:

Forest Stewardship Counciliga (FSC) seotud sertifitseerimisküsimustes on võimalik esitada kaebus: **Assurance Services International GmbH (ASI)**

Telefon: + 49 (228) 227 237 0

E-post: asi-info@asi-assurance.org

Veebileht: asi-assurance.org

Soil Association Certificationi FSC litsentsikood on FSC® A000525.

Viimases järgus on võimalik kaebus suunata edasi **FSC International**-ile

Telefon: + 49 (0) 228 367 66 0

E-post: info@fsc.org

Veebileht: fsc.org/en

Programme of Endorsement of Forest Certificationiga (PEFC™) seotud sertifitseerimisküsimustes on võimalik oma kaebus esitada **PEFC riiklikule kontorile** või **PEFC International**-ile

Telefon: +41 (22) 799 4540

E-post: info@pefc.org

Veebileht: pefc.org

Soil Association Certificationi PEFC litsentsikood on PEFC/ 16-44-917

7 Kontakt

Kui teil on tarvis täiendavat teavet, võtke meiega ühendust:

Soil Association Certification – Forestry Team

Spear House, 51 Victoria Street, Bristol, BS1 6AD

E-post: forestry@soilassociation.org

Telefon: +44 (0)117 914 2435

Veebileht: www.soilassociation.org/forestry

Lisa 1 – Apellatsioonide ja kaebuste lahendamise protseduuri voodiagramm

