

Summary of the PROCEDURE

Complaints and appeals management

(translated into the languages of those countries in which Legallis LLC operates as a certification body)

Contents

COMPLAINTS AND APPEALS MANAGEMENT (english version)	3
УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ ТА АПЕЛЯЦІЯМИ (україномовна версія)	8
MANAGEMENT VON BESCHWERDEN UND EINSPRÜCHEN (deutschsprachige version)	13
ZARZĄDZANIE SKARGAMI I ODWOŁANIAMİ (wersja polskojęzyczna)	19
RIADENIE SŤAŽNOSTÍ A ODVOLANÍ (slovanská verzia)	24
PANASZOK ÉS FELLEBBEZÉSEK KEZELÉSE (magyar nyelvű változat)	29
საჩივრებისა და აპელაციების მართვა (ქართული ვერსია)	34

Complaints and Appeals Management (English version)

1. General Provisions

1.1 This documented procedure governs the process and time limits for handling complaints and appeals. It enables an aggrieved or affected (interested) party to submit a complaint or appeal to a body (an individual or individuals, a group, or a committee) that is contractually linked to the certification body (CB) (for example, an employee) or forms part of its organisational structure (for example, a committee).

When submitting a complaint or appeal, the Company requires the person submitting it to provide a clear description of the substance of the complaint or appeal, together with the applicant's name and contact details.

1.2 To ensure independent and objective decisions on stakeholder complaints and on appeals against certification decisions made by the Company, the Company may establish an independent Appeals Committee (AC), whose experts have not participated in the assessment of the complainant/appellant and have not made the relevant certification decision.

1.3 Decisions on appeals and complaints shall be issued by the AC in writing.

1.4 Certification-related complaints and appeals shall be recorded in the Register of Complaints and Appeals Received.

1.5 The Company shall keep the identity of the person who submitted a complaint or appeal confidential from the Client, the PEFC Council, the National System of Voluntary Forest Certification (NSVFC) and FSC® where the applicant has expressly requested anonymity in the submission. Where no such request is stated, the Company shall ask the applicant to clarify this point. Failure by the applicant to respond to the Company's request shall always be treated as a request for anonymity unless the applicant subsequently states otherwise.

1.6 The Company shall also treat anonymous complaints and expressions of dissatisfaction unsupported by evidence as stakeholder comments and shall consider them during the Client's next audit.

1.7 When accepting and handling complaints or appeals:

- a) upon initial receipt of a submission, the Company shall notify the applicant within 5 (five) days whether the complaint/appeal has been accepted or rejected;
- b) where the complaint/appeal is accepted, the Company shall respond within 14 days of receipt, including a concise description of the intended course of action by the certification body in response to the complaint/appeal;
- c) as decisions become available, and whenever information on the progress of the review is available, the Company shall keep the party or parties that submitted the complaint(s)/appeal(s) informed of the progress;
- d) a decision on the complaint/appeal shall be issued no later than 3 (three) months after receipt and shall describe all intended procedures and actions to be taken in response to the complaint or appeal;
- e) the Company shall inform the party that submitted the complaint/appeal when the matter is considered closed, meaning that the certification body has collected and verified all necessary information, examined the allegations, made a decision on the complaint and responded to the applicant.

1.8 The decision on a submitted complaint or appeal shall be reviewed and approved by a person or persons who were not involved in the assessment related to the complaint or appeal.

1.9 The Company shall inform the applicant that, as the party submitting the complaint, the applicant has the right to refer it to ASI where the matter has not been resolved by the Company after all of its own procedures have been exhausted, or where the complainant disagrees with the certification body's conclusions and/or is dissatisfied with the manner in which the certification body handled the complaint. As a final escalation, the complaint may be referred to FSC® or PEFC.

2 Handling of Complaints

2.1 Where grounds exist, the interested party shall follow the procedure below by submitting a complaint directly to the Company, addressed to the Company Director and/or to a Client of the Company.

2.2 The applicant may be any person participating in the certification process or having an interest in the outcome of certification performed by the certification body.

2.3 The applicant shall submit the complaint directly to the Director. The complaint shall:

- state the subject matter of the complaint;
- identify the potential parties to the conflict;
- describe the applicant's involvement in the events preceding the submission and giving rise to the complaint to the certification body;

- include an undertaking, where so decided by the Company, to deposit a reasonable amount determined by the Company, to be used to cover the costs of handling the complaint or refunded to the applicant.

2.4 The Company's Deputy Director for Quality shall register the complaint and conduct an initial review within 5 days of receipt, after which the applicant shall be notified in writing using the contact details specified in the complaint and by the same means through which the submission was received.

The Company's Deputy Director for Quality shall appoint the person or group of responsible persons who will review the complaint received. A responsible person may not have been involved in the certification assessment related to the complaint/appeal.

2.5 The person reviewing the complaint may reject a complaint that does not meet the requirements of Clause 2.3 of this documented procedure. The rejection shall be issued in writing, state the reasons for rejection and explain whether and how the identified deficiencies may be remedied.

Where a complaint is accepted for review, the submitting party shall be notified of the applicable time limits and review process.

2.6 A decision to reject a complaint because it does not meet the submission requirements may be challenged by submitting an appropriate appeal directly through the Company. The applicant may do so within 10 days of the date on which the response to the complaint was sent.

2.7 When deciding to review a complaint, the person or persons reviewing it may, at their discretion, determine the method and procedure for the review.

2.8 The Deputy Director for Quality may decide to establish an Appeals Committee (AC) to review a complex complaint affecting the interests of a large number of persons who participated in the assessment and/or made the certification decision, as well as a large number of interested parties. In that case, the notice accepting the complaint and describing the review process shall identify the composition of the AC that will review it, or shall set out the decision and principles governing the formation of the AC.

2.9 If, during the review of a complaint, the parties reach an agreement to settle the complaint in whole or in part, they shall sign an agreement specifying the methods, time limits and other terms of settlement. The agreement shall be approved by the Company Director and shall be binding on the parties. The parties may specify in the agreement which parts, if any, are to be disclosed to other interested persons and/or to the public.

2.10 For the purpose of deciding a complaint, the party against whom the complaint was submitted may be asked to provide its position on the complaint for consideration in the decision-making process. Alternatively, an additional extraordinary on-site audit may be initiated where the complaint concerns a Client and/or an auditor in connection with the relevant audit of the Client.

An additional extraordinary audit may be conducted at the same time as a scheduled audit by extending its scope. It is advisable to appoint a lead auditor who has not previously participated in the certification of the Client concerned. Following such an audit, a report shall be prepared in which the auditor describes in detail the substance of the complaint, the audit activities performed and the auditor's recommendation as to whether the complaint should be found substantiated. Where necessary, nonconformities requiring corrective action may be raised against the Client.

2.11 Where a complaint is submitted against any person or employee of the Company, including a person who is not on staff but performs functions related to a certification assessment, the Company's Deputy Director for Quality shall initially handle the complaint through direct dialogue with the applicant. If the parties to the dialogue do not reach a mutually acceptable decision, the complaint shall be subject to formal review in accordance with the prescribed procedure.

2.12 After a decision on a complaint has been made, the decision and detailed reasons shall be communicated to the parties. The Company and the parties to the complaint shall jointly determine the extent to which the decision should be communicated to other interested persons and/or the public, for example through a news item on the Company's website or by additionally posting information on the webpage <https://www.facebook.com/lis.expert>.

2.13 If any party to the complaint disagrees with the decision issued, the interested party shall have the right to appeal the decision on the complaint.

3 Appeals Committee (AC)

3.1 The AC is an autonomous body, independent in its decision-making, established to decide stakeholder complaints and appeals.

In its activities, the AC shall be governed by this Procedure. Matters relating to the operation of the Appeals Committee that are not regulated by this documented procedure shall be resolved with due regard to the requirements of independence and objectivity applicable to the views of AC members participating in decision-making.

AC decisions shall not result in discriminatory treatment of the person who submitted the appeal.

3.2 Functions of the AC:

- review of complaints from interested parties and appeals against the Company's certification decisions concerning applicants for certification or certificate holders;
- review of appeals against decisions on complaints previously handled by the Company in accordance with the established procedure;
- keeping minutes and records relating to the work of the AC;
- making recommendations for improving the Company's procedures governing the handling of complaints and appeals.

3.3 The AC shall be formed in accordance with the requirements for its membership and shall consist of an odd number of natural persons, namely one or three members depending on the complexity of the appeal.

AC members shall meet the following requirements:

- completed higher education;
- competence in forestry and the forest industry, where such competence is required by the subject matter of an appeal relating to those fields;
- competence in voluntary forest certification;
- financial and legal independence from the Company and from other certification bodies; receipt of lawful remuneration shall not in itself be regarded as dependence;
- no participation in certification assessments of the Client connected with the complaint or appeal;
- no participation in the making of the certification decision concerning the Client connected with the complaint or appeal;
- compliance with confidentiality requirements and avoidance of any commercial interest or conflict of interest in the performance of duties; an appropriate agreement shall be signed.

3.4 The composition of the AC for a complaint received and accepted from interested parties, or for an appeal, shall be determined by the Company Director from among candidates who meet the requirements set out in this Procedure.

3.5 When an appeal is being reviewed, the members of the Committee shall elect a Chair from among themselves before each meeting. The Chair shall be elected by a simple majority of the total membership of the Committee.

3.6 Committee members shall:

- participate fully and comprehensively in the work of the AC;
- attend AC meetings;
- disclose any conflict of interest relating to a particular AC decision;
- avoid any action that could compromise the competence of the AC or call into question the professionalism of its members.

4 Handling of Appeals

4.1 Before applying to the AC, the applicant shall complete the complaint procedure described above or submit a separate appeal against a decision already made. Appeals, as in the case of complaints, shall be submitted through the Company and marked "Appeal".

4.2 The applicant may be an authorised officer of an applicant for certification or a certificate holder within the certification scheme who wishes to challenge a certification decision made by the Company, including a decision to refuse certification, suspend a certificate, withdraw a certificate, or change the scope of certification.

Submission of an appeal shall not automatically stay or suspend the certification decision or the decision on the complaint.

4.3 When submitting an appeal, the applicant shall:

- state the subject matter of the appeal;
- provide reasons for disagreeing with the challenged decision;
- undertake to sign a document, whether an agreement, declaration or other instrument, concerning the confidentiality of information during the appeal review;
- undertake, where so decided by the Company, to deposit a reasonable amount determined by the Company, to be used to cover the costs of reviewing the submission or refunded to the applicant.

4.4 The submission shall:

- identify the party against whom it is made, or the parties participating in the review, and provide their postal addresses, telephone numbers, email addresses and other contact details;
- set out the subject matter of the dispute;
- describe any decisions in place at the time the dispute was submitted and the other outcomes of contacts and hearings that took place between the parties to the disputed legal relationship;
- describe the applicant party's interest in resolving the dispute and the reason for applying to the AC;
- include the applicant's duly certified consent to the review of the submission by the AC;
- propose solutions for discussion by the AC;
- be signed by an authorised person and accompanied by evidence of that authority;
- include annexes containing the documentary or other evidence on which the appeal is based, together with lists identifying such evidence and/or documents.

4.5 The appeal shall be submitted within 30 days of the date of the relevant decision giving rise to the appeal, or within the same period from the date on which the event became or should have become known to the interested party.

4.6 The appeal shall be addressed to the Company Director. It shall be forwarded to the Deputy Director for Quality for registration within 5 days of receipt and for organisation of its review by the AC.

4.7 The Company's Deputy Director for Quality may reject an appeal that does not meet the requirements of Clause 4.4 of this Procedure. The rejection shall be issued in writing, state the reasons for rejection and explain whether and how the identified deficiencies may be remedied.

Notice of a refusal to review an appeal, or of the decision to accept it for review and the applicable review time limits, shall be issued in writing and sent to the applicant using the addresses stated in the appeal and by the same means through which the submission was received.

4.8 A decision to reject an appeal because it does not meet the submission requirements may itself be challenged by submitting a further appeal directly through the Company.

4.9 Where the appeal meets all requirements, the Deputy Director for Quality shall organise its review by the AC, including forming the AC and arranging for all materials necessary to review the submission to be provided to the AC.

4.10 The AC shall issue a decision within 3 months of receipt of an appeal accepted for review.

4.11 Draft decisions adopted by the AC shall be provided, within 5 days of the date of the decision, to the parties that participated in the review and signed a confidentiality agreement, for comment.

Comments on draft decisions shall be prepared and submitted to the Company within 5 working days.

The AC shall consider the comments and issue a final decision. A summary response to the comments shall be provided to the commenting party together with the final decision.

4.12 AC decisions identifying any nonconformities in the Company's certification system shall be reviewed by the Company's management in accordance with the instructions for preventing or correcting identified nonconformities. Any nonconformities identified by the AC in the activities of the certificate holder concerned by the decision shall be handled by the Company in accordance with its certification system.

4.13 If any party is dissatisfied with the decision of the Appeals Committee, an interested party participating in the dispute may submit the dispute directly to ASI and to the owner of the certification scheme in accordance with the procedures established by those bodies.

5 Duty of Reasonable Cooperation

5.1 Persons involved in any procedural action initiated under this Procedure shall cooperate reasonably with the AC, the Company and the other parties in order to resolve the dispute.

5.2 The duty of reasonable cooperation includes the following:

- signing a non-disclosure agreement;
- providing any requested information and documentation in a timely manner, and in any event no later than 48 hours after the relevant request, or enabling the AC or the person reviewing the complaint to interview persons who possess or may possess information necessary for reviewing the submission;
- conducting dispute-resolution negotiations in good faith;
- making any necessary corrections while carrying out procedures under this Procedure.

6.1 If, at any stage of the review of a complaint or appeal under this Procedure, a person believes that their participation would breach the principle of impartiality that must guide both the Company and AC members in decision-making, that person shall immediately inform the Company's Deputy Director for Quality and temporarily recuse themselves from further participation in the process.

6.2 Parties involved in a complaint or appeal may object to the participation of any person involved in its review where that participation would breach the principle of impartiality governing decision-making. An objection shall be made by a written application addressed to the Company.

6.3 In the circumstances specified in Clauses 6.1 and 6.2, individual persons may be challenged or may recuse themselves from participation in the review of the complaint or appeal.

6.4 If, as a result of one or more recusals or disqualifications, the AC no longer has the valid quorum required to review the dispute, the Deputy Director for Quality may:

- appoint another member in place of the disqualified member;
- suspend further consideration of the matter and refer it directly to the committee of the relevant certification scheme;
- in any case where, due to disqualification or recusal, the remaining AC members are required to act with fewer members than the quorum normally requires, the AC may continue its work provided that the remaining member or members who have not been disqualified participate in resolving the dispute.

Управління скаргами та апеляціями (україномовна версія)

1. Загальні положення

1.1 Дана документована процедура регламентує процес та строки розгляду скарг та апеляцій. Вона надає можливість потерпілій або зачепленій (зацікавленій) сторонам подати скаргу або апеляцію органу (фізичній особі (ам), групі або комітету), який має бути пов'язаний договірними зобов'язаннями з органом по сертифікації (ОС) (наприклад, співробітник) або входити до його організаційно-штатної структури (наприклад, Комітет).

Під час подання скарги або апеляції Компанія вимагає від особи, яка подала скаргу або апеляцію, вказувати чіткий опис суті цієї скарги або апеляції, а також ім'я та контактну інформацію самого заявника.

1.2. З метою прийняття незалежних та об'єктивних рішень щодо скарг зацікавлених сторін, а також апеляцій на прийняті Компанією рішення про сертифікацію, Компанія може створювати незалежний Комітет з апеляцій (КА), експерти якого не брали участі в оцінці подавця скарги/апеляції та не ухвалювали рішення про сертифікацію.

1.3. Рішення щодо апеляцій та скарг виносяться КА письмово.

1.4 Скарги та апеляції щодо сертифікації реєструються у Журналі реєстрації, отриманих скарг та апеляцій.

1.5 Компанія зберігає анонімність особи, яка подала скаргу або апеляцію, перед клієнтом, Радою PEFC, НСЛДС та FSC®, якщо заявник явно вказав це у своїй заяві. Якщо така вказівка відсутня, Компанія запитує про це самого заявника. Відсутність відповіді від заявника на запит Компанії завжди розцінюватиметься як «заява про анонімність», якщо в майбутньому заявник не вкаже зворотнього.

1.6 Компанія також вважає анонімні скарги та висловлювання невдоволення, непідкріплені доказами, коментарями зацікавлених сторін та розглядає їх у ході проведення наступного аудиту Клієнта.

1.7 При прийнятті та розгляді скарг або апеляцій:

а) при первинному надходженні заяви Компанія повідомляє заявника протягом 5 (п'яти) днів про прийняття чи відмову від прийняття скарги/апеляції.

б) у разі прийняття скарги/апеляції та протягом 14 днів з дати її надходження Компанії надає відповідь, включаючи тезовий опис передбачуваного способу дій органу із сертифікації для реагування на скаргу/апеляцію.

с) за наявності рішень Компанії, у тому числі за наявності інформації про хід розгляду заяв, Компанія інформує сторону(и), що подала(у) скаргу(и)/апеляцію(и), про хід її розгляду;

д) рішення, ухвалені за скаргою/апеляцією, має бути винесене не пізніше 3 (три) місяців з дати її отримання та містити всі передбачувані процедури (дії для реагування на скаргу або апеляцію);

е) Компанія інформує сторону, яка подала скаргу/апеляцію, коли вона вважається закритою, що означає, що орган із сертифікації зібрав та перевірів всю необхідну інформацію, вивчив звинувачення, ухвалив рішення щодо скарги та відповів заявнику.

1.8 Рішення щодо поданої скарги або апеляції розглядається та схвалюється особою (особами), які не брали участі в оцінці, пов'язаній зі скаргою чи апеляцією.

1.9 Компанія доводить до відома заявника, що він як сторона, яка подала відповідну скаргу, має право передати її на розгляд ASI, якщо питання не було вирішено Компанією при застосуванні всіх власних процедур або якщо сторона, яка подала скаргу, не погоджується з висновками сертифікаційного органу та/або незадоволена тим, як орган із сертифікації розглянув скаргу. У крайньому випадку скарга може бути перенаправлена до FSC®, PEFC.

2 Розгляд скарг

2.1 За наявності підстав, зацікавлена сторона повинна здійснити наведену нижче процедуру шляхом подання скарги безпосередньо до Компанії на ім'я Директора Компанії та/або клієнта Компанії.

2.2 Заявником може бути будь-яка особа, яка бере участь у процесі сертифікації або зацікавлена в результатах сертифікації, що проводиться органом сертифікації.

2.3 Заявник подає скаргу безпосередньо на ім'я Директора, в якій:

- викладається предмет скарги;
- визначаються потенційні сторони-учасники конфлікту;
- описується участь заявника у подіях, що передували заяві та стали причиною звернення зі скаргою до органу сертифікації;
- висловлює зобов'язання за рішенням Компанії внести на депозит встановлену Компанією розумну суму коштів, яка буде використана для погашення витрат на розгляд скарги або повернена заявнику.

2.4 Заступник директора з якості Компанії здійснює реєстрацію скарги та здійснює первинний її розгляд протягом 5 днів з моменту її надходження, після чого повідомляє заявника про це письмово за контактними даними, зазначеними у самій скарзі та способом, яким отримано відповідну заяву.

Заступник директора з якості Компанії визначає особу чи групу відповідальних осіб, які розглядатимуть отриману скаргу. При цьому відповідальна особа не може бути задіяна в процесі сертифікаційної оцінки, пов'язаної зі скарою/апеляцією.

2.5 Особа, яка розглядає скаргу, має право відхилити скаргу, яка не відповідає вимогам п. 2.3 цієї документованої процедури. Відмова має бути письмово, з поясненням причини відмови і з вказівкою на можливість їх усунення і, як можна виправити допущені недоліки.

При прийнятті скарги до розгляду про це повідомляється сторона, яка її подала із зазначенням термінів та процесу її розгляду.

2.6 Рішення про відмову прийняти скаргу як невідповідну вимогам до її подання може бути оскаржене шляхом направлення відповідної апеляції безпосередньо через Компанію. Цей процес може бути здійснений заявником протягом 10 днів з дати направлення відповідної відповіді за скарою.

2.7 При ухваленні рішення про розгляд скарги, особа (а), що її розглядає вправі на власний розсуд вибрати спосіб і порядок її розгляду.

2.8 Заступник директора з якості може прийняти рішення про формування Комітету по апеляціях (КА) для розгляду складної скарги, яка стосується інтересів великої кількості осіб, які брали участь в оцінці та/або приймали сертифікаційне рішення, а також великої кількості зацікавлених сторін. При цьому в повідомленні про прийняття скарги та опису процесу її розгляду вказується склад КА, який її розглядатиме або повідомляється про рішення та принципи його формування.

2.9 Якщо під час розгляду поданої скарги сторони дійдуть угоди про врегулювання скарги повністю або частково, то підписується угода між сторонами про способи, строки та інші умови її врегулювання. Вказана угода затверджується Директором Компанії та підлягає виконанню сторонами. В угоді сторони можуть визначити, які частини угоди, якщо це необхідно, слід довести до інших зацікавлених осіб та/або громадськості.

2.10 Для рішення за скарою допускається здійснити запит сторони, щодо якої було подано скаргу, про надання його позиції щодо скарги, яка може бути розглянута для прийняття рішення, або ініціювати додатковий позаплановий польовий аудит, якщо скарга подана щодо Клієнта та/або аудитора у зв'язку із проведенням відповідного аудиту Клієнта.

Додатковий позаплановий аудит можна провести одночасно з плановим аудитом, розширивши його область. До аудиту при цьому доцільно залучити провідного аудитора, який раніше не брав участь у сертифікації даного Клієнта. При цьому за результатами такого аудиту готується звіт, в якому аудитор докладно описує суть скарги, заходи в рамках аудиту та свою рекомендацію щодо рішення щодо скарги – визнати чи не визнати скаргу обґрунтованою. У разі потреби Клієнту можуть бути виставлені невідповідності, обов'язкові до усунення.

2.11 У випадку, якщо скарга була подана стосовно будь-якої особи, співробітника Компанії, у тому числі не штатного, але виконуючого функції, пов'язані з сертифікаційною оцінкою, розгляд за цією скарою здійснює Заступник директора з якості Компанії у формі прямого діалогу із заявником. У разі, якщо Сторони діалогу не прийдуть до взаємного рішення, скарга підлягає офіційному розгляду у передбаченому порядку.

2.12 Після прийняття рішення за скарою це рішення з докладним його обґрунтуванням доводиться до сторін. Компанія та сторони скарги спільно визначають, в якому обсязі рішення по скарзі слід довести до відома інших зацікавлених осіб та/або громадськості (за допомогою розсилки новин на сайті Компанії або розмістивши додатково інформацію на веб-сторінці <https://www.facebook.com/lis.expert>).

2.13 У разі незгоди будь-якої із сторін у зв'язку зі скарою з винесеним рішенням, зацікавлена сторона має право подати апеляцію для оскарження рішення за скарою.

3 Комітет з апеляцій (КА)

3.1 КА є самостійним, незалежним у прийнятті рішень органом, який засновується для виконання функцій прийняття рішення за скаргами заінтересованих сторін і апеляціями.

У своїй діяльності КА керується цією процедурою. Питання діяльності Комітету з апеляцій, які не врегульовані цією документованою процедурою, вирішуються з урахуванням вимог незалежності та об'єктивності думки членів КА, які беруть участь у прийнятті рішень.

Рішення КА не повинні призводити до дискримінаційних впливів щодо особи, яка подала апеляцію.

3.2 Функції КА:

Розгляд скарг від заінтересованих сторін та апеляцій на сертифікаційні рішення Компанії щодо претендентів чи власників сертифікатів.

Розгляд апеляцій на рішення щодо скарг, розгляд яких було проведено Компанією в установленому порядку.

Веде протоколи з питань роботи КА.

Рекомендації щодо вдосконалення процедур Компанії, які стосуються порядку розгляду скарг та апеляцій.

3.3 КА формується виходячи з вимог до персонального складу КА та складається з непарної кількості фізичних осіб (одного або 3-х членів залежно від складності апеляції):

Члени КА відповідають таким вимогам:

наявність закінченої вищої освіти;

компетентність у питаннях ведення лісового господарства та лісової промисловості (дана компетентність є обов'язковою за специфікою апеляцій, пов'язаної із зазначеними областями);

компетентність у питаннях добровільної лісової сертифікації;

фінансова чи юридична незалежність від компанії та від інших органів із сертифікації (отримання законної винагороди не розцінюється як така залежність);

неучасть у процесі проведення сертифікаційних оцінок Клієнта, пов'язаного зі скаргою чи апеляцією;

неучасть у процесі прийняття рішення щодо сертифікації Клієнта, пов'язаного зі скаргою або апеляцією;

дотримання вимог конфіденційності, недопущення комерційної зацікавленості чи конфлікту інтересів під час виконання своїх обов'язків (має бути підписано відповідну угоду).

3.4 Склад КА формується для розгляду скарги, що надійшла і прийнята до розгляду від заінтересованих сторін, та апеляції Директором Компанії з числа кандидатів, що задовольняють переліченим у цій процедурі вимогам.

3.5 У разі розгляду апеляції КА перед початком кожного засідання члени Комітету обирають Голову з-поміж його членів. Члени Комітету обирають Голову шляхом голосування простою більшістю голосів від загальної кількості членів Комітету.

3.6 Члени Комітету зобов'язані:

всебічно та повно брати участь у роботі КА;

відвідувати засідання КА;

інформувати про наявність конфлікту інтересів щодо того чи іншого рішення КА;

уникати дій, які можуть скомпрометувати компетентність КА та поставити під питання професіоналізм його членів.

4 Розгляд апеляцій

4.1 Перш ніж звернутися до КА, заявник повинен виконати вищевикладену процедуру щодо звернення зі скаргою або подати самостійну апеляцію на вже ухвалене рішення. Апеляції, як і у випадку зі скаргами, подаються через Компанію з позначкою «Апеляція».

4.2 Заявником може бути посадова особа претендента або утримувача сертифіката в системі сертифікації, яка бажає опротестувати прийняте Компанією сертифікаційне рішення (рішення про відмову у видачі сертифіката, призупинення дії сертифіката, відкликання сертифіката, зміну області сертифікації);

Подання апеляції не призводить до автоматичного припинення винесеного сертифікаційного рішення або рішення за скаргою.

4.3 Заявник, подаючи апеляцію:

– викладає предмет апеляції;

– наводить обґрунтування незгоди з оскаржуваним рішенням;

– декларує обов'язок підписати документ (угоду, декларацію чи інший документ) про конфіденційність інформації під час розгляду апеляції;

– висловлює зобов'язання за рішенням Компанії внести на депозит встановлену Компанією розумну суму коштів, яка буде використана для погашення витрат на розгляд заяви або повернена заявнику.

4.4 Заява повинна:

– визначати сторону, щодо якої вона подається або сторін учасників розгляду, їх поштові адреси, телефони, адреси електронної пошти, інші координати зв'язку;

– містити виклад предмета спору;

- описувати рішення, що мали на момент подання спору, та інші результати контактів і слухань, що мали місце між сторонами спірних правовідносин;
- описувати зацікавленість сторони-заявника у врегулюванні спору та причину звернення до КА;
- містити належним чином засвідчену згоду заявника щодо розгляду поданої заяви КА;
- пропонувати рішення для обговорення у КА;
- бути підписаною уповноваженою особою з додатком доказів таких повноважень;
- включати додатки, що містять документальні або інші докази, на яких ґрунтується апеляція та списки, що перераховують такі докази та/або документи.

4.5 Апеляція повинна бути подана протягом 30 днів з дати винесення відповідного рішення, що є причиною подання апеляції або протягом зазначеного часу з дати, коли така подія стала або мала стати відомою зацікавленій стороні.

4.6 Апеляція подається на ім'я Директора Компанії. Апеляція передається Заступнику директора з якості для реєстрації протягом 5 днів з моменту її надходження та організації розгляду її КА.

4.7 Заступник директора з якості Компанії має право відхилити апеляцію, яка не відповідає вимогам п. 4.4 цієї процедури. Відмова має бути письмово, з поясненням причини відмови і з вказівками на можливість їх усунення і, як можна виправити допущені недоліки.

Повідомлення у відмові розглянути апеляцію або рішення про прийняття її до розгляду та строки розгляду апеляції оформляється письмово та надсилається заявнику за адресами, зазначеними в апеляції та у спосіб, яким отримано відповідну заяву.

4.8 Рішення про відмову прийняти апеляцію як таку, що не відповідає вимогам до її подання, може бути оскаржене шляхом направлення повторної апеляції безпосередньо через Компанію.

4.9 У разі відповідності апеляції всім вимогам, Заступник директора з якості організує її розгляд КА, у т. ч. формує склад КА та організує передачу всіх необхідних матеріалів для розгляду заяви до КА.

4.10 КА протягом 3 місяців з дати надходження апеляції, прийнятої до розгляду, має винести рішення.

4.11 Проекти рішень, прийнятих КА, мають бути передані сторонам, які брали участь у розгляді та підписали угоду про конфіденційність протягом 5 днів з дати винесення рішення для отримання коментарів.

Коментарі на проекти рішень мають бути підготовлені та передані до Компанії протягом 5 робочих днів.

КА розгляне коментарі та винесе остаточне рішення. Резюме на коментарі надаються стороні, що надала коментарі, разом з остаточним рішенням.

4.12 Рішення КА, що містять висновки про наявність будь-яких невідповідностей у сертифікаційній системі Компанії, розглядаються керівництвом Компанії відповідно до вимог інструкції щодо попередження або коригування виявлених невідповідностей. Будь-які виявлені КА невідповідності у діяльності власника сертифікату, щодо якої прийнято відповідне рішення, розглядаються Компанією згідно з її сертифікаційною системою.

4.13 Якщо будь-яка сторона не була задоволена рішенням Комітету з апеляцій, зацікавлена сторона, яка бере участь у розгляді спору, може звернутися із заявою про розгляд цієї спору безпосередньо до ASI і до власника системи сертифікації відповідно до встановлених процедур зазначених органів.

5 Зобов'язання про розумну співпрацю

5.1 Особи, залучені до будь-яких процесуальних дій, ініційованих відповідно до цієї процедури, зобов'язані розумно співпрацювати як з КА, Компанією, так і з іншими сторонами для вирішення спору.

5.2 Зобов'язання про розумну співпрацю включає наступні умови:

- підписання угоди про нерозголошення інформації.
- зобов'язання своєчасного, не пізніше 48 годин з моменту відповідного запиту, надання будь-якої інформації та документації або надання можливості доступу КА або особи, яка розглядає скаргу для проведення опитування осіб, які мають або потенційно мають необхідну для розгляду заяву інформацію.
- проведення переговорів щодо вирішення спорів у дусі доброї волі.
- коригування при виконанні будь-якої з процедур відповідно до цієї процедури.

6 Конфлікт інтересів

6.1 Якщо в якийсь момент розгляду скарги або апеляції, відповідно до цієї процедури, будь-яка особа впевнена, що її участь у розгляді скарги або апеляції порушує принцип неупередженості, яким повинні керуватися як Компанії,

так і члени КА при винесенні рішень, така особа повинна негайно повідомити про це Заступника директора з якості Компанії та тимчасово самоусунутись від подальшої участі у процесі.

6.2 Сторони, які беруть участь у скаргі чи апеляції, можуть заперечити проти участі будь-якої особи, залученої до розгляду скарги чи апеляції, якщо така участь порушуватиме принцип неупередженості, яким мають керуватися при винесенні рішень. Свої заперечення сторони можуть висловити у вигляді письмового клопотання, адресованого Компанії.

6.3 У випадках, передбачених у п. 6.1–6.2, можливе відведення або самовідведення окремих осіб від участі у розгляді скарги або апеляції.

6.4 Якщо внаслідок одного або більше відведень або дискваліфікації, КА позбавляється правоздатного кворуму необхідного для розгляду спору, Заступник директора з якості може:

або призначити іншого члена замість дискваліфікованого;

або призупинити подальший розгляд питання та передати його безпосередньо до комітету відповідної сертифікаційної системи;

у будь-якому випадку, коли через дискваліфікацію та самовідведення членам КА, що залишилися, доводиться діяти в меншому складі, ніж це необхідно для кворуму, КА може продовжувати роботу за умови, що решта членів або член, які не були дискваліфіковані, беруть участь у вирішенні спору.

Management von Beschwerden und Einsprüchen (deutschsprachige version)

Allgemeine Bestimmungen

1.1 Dieses dokumentierte Verfahren regelt den Ablauf und die Fristen für die Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen. Es ermöglicht einer geschädigten oder betroffenen (interessierten) Partei, eine Beschwerde oder einen Einspruch bei einer Stelle einzureichen, die aus einer oder mehreren natürlichen Personen, einer Gruppe oder einem Ausschuss besteht und entweder vertraglich mit der Zertifizierungsstelle (ZS) verbunden ist, beispielsweise als Mitarbeitende, oder Teil ihrer Organisationsstruktur ist, beispielsweise als Ausschuss.

Bei der Einreichung einer Beschwerde oder eines Einspruchs verlangt die Gesellschaft von der einreichenden Person eine klare Beschreibung des Gegenstands der Beschwerde oder des Einspruchs sowie den Namen und die Kontaktdaten der antragstellenden Person.

1.2 Um unabhängige und objektive Entscheidungen über Beschwerden interessierter Parteien und über Einsprüche gegen Zertifizierungsentscheidungen der Gesellschaft sicherzustellen, kann die Gesellschaft einen unabhängigen Einspruchsausschuss (EA) einsetzen. Dessen Fachpersonen dürfen weder an der Bewertung der beschwerde- oder einspruchsführenden Person noch an der betreffenden Zertifizierungsentscheidung beteiligt gewesen sein.

1.3 Entscheidungen über Beschwerden und Einsprüche werden vom EA schriftlich erlassen.

1.4 Zertifizierungsbezogene Beschwerden und Einsprüche werden im Register der eingegangenen Beschwerden und Einsprüche erfasst.

1.5 Die Gesellschaft behandelt die Identität der Person, die eine Beschwerde oder einen Einspruch eingereicht hat, gegenüber dem Kunden, dem PEFC Council, dem Nationalen System der freiwilligen Waldzertifizierung (NSFWZ) und FSC® vertraulich, sofern die antragstellende Person in ihrer Eingabe ausdrücklich Anonymität verlangt hat. Enthält die Eingabe kein entsprechendes Verlangen, fordert die Gesellschaft die antragstellende Person zur Klärung auf. Bleibt eine Antwort auf die Anfrage der Gesellschaft aus, gilt dies stets als Antrag auf Anonymität, sofern die antragstellende Person später nichts anderes erklärt.

1.6 Anonyme Beschwerden und nicht durch Nachweise belegte Unmutsäusserungen behandelt die Gesellschaft als Kommentare interessierter Parteien und berücksichtigt sie beim nächsten Audit des Kunden.

1.7 Bei der Annahme und Bearbeitung von Beschwerden oder Einsprüchen gilt Folgendes:

- a) Nach dem erstmaligen Eingang einer Eingabe teilt die Gesellschaft der antragstellenden Person innerhalb von 5 (fünf) Tagen mit, ob die Beschwerde/der Einspruch angenommen oder abgelehnt wird;
- b) Wird die Beschwerde/der Einspruch angenommen, erteilt die Gesellschaft innerhalb von 14 Tagen ab Eingang eine Antwort, die eine kurze Darstellung des vorgesehenen Vorgehens der Zertifizierungsstelle zur Behandlung der Beschwerde/des Einspruchs enthält;
- c) Sobald Entscheidungen getroffen werden und jeweils Informationen zum Stand der Prüfung vorliegen, informiert die Gesellschaft die Partei oder Parteien, die die Beschwerde(n)/den oder die Einsprüche eingereicht haben, über den Fortgang;
- d) Die Entscheidung über die Beschwerde/den Einspruch ist spätestens innerhalb von 3 (drei) Monaten ab Eingang zu erlassen und muss sämtliche vorgesehenen Verfahren und Massnahmen zur Behandlung der Beschwerde oder des Einspruchs enthalten;
- e) Die Gesellschaft informiert die Partei, die die Beschwerde/den Einspruch eingereicht hat, sobald die Angelegenheit als abgeschlossen gilt. Dies bedeutet, dass die Zertifizierungsstelle alle erforderlichen Informationen erhoben und überprüft, die Vorwürfe untersucht, über die Beschwerde entschieden und der antragstellenden Person geantwortet hat.

1.8 Die Entscheidung über eine eingereichte Beschwerde oder einen Einspruch wird von einer oder mehreren Personen geprüft und genehmigt, die nicht an der mit der Beschwerde oder dem Einspruch zusammenhängenden Bewertung beteiligt waren.

1.9 Die Gesellschaft informiert die antragstellende Person darüber, dass sie als beschwerdeführende Partei berechtigt ist, die Beschwerde an ASI weiterzuleiten, wenn die Gesellschaft die Angelegenheit nach Ausschöpfung sämtlicher eigener Verfahren nicht gelöst hat oder wenn die beschwerdeführende Partei mit den Schlussfolgerungen der Zertifizierungsstelle nicht einverstanden und/oder mit der Art der Bearbeitung der Beschwerde unzufrieden ist. Als letzte Eskalationsstufe kann die Beschwerde an FSC® oder PEFC weitergeleitet werden.

2 Bearbeitung von Beschwerden

2.1 Liegen entsprechende Gründe vor, folgt die interessierte Partei dem nachstehenden Verfahren und reicht die Beschwerde direkt bei der Gesellschaft ein, adressiert an die Direktion der Gesellschaft und/oder an einen Kunden der Gesellschaft.

2.2 Antragstellende Person kann jede Person sein, die am Zertifizierungsprozess beteiligt oder am Ergebnis der durch die Zertifizierungsstelle durchgeführten Zertifizierung interessiert ist.

2.3 Die antragstellende Person richtet die Beschwerde direkt an die Direktion. Die Beschwerde muss:

- den Gegenstand der Beschwerde darlegen;
- die potenziellen Konfliktparteien bezeichnen;
- die Beteiligung der antragstellenden Person an den Ereignissen beschreiben, die der Eingabe vorausgingen und Anlass für die Beschwerde bei der Zertifizierungsstelle waren;
- die Verpflichtung enthalten, auf Entscheidung der Gesellschaft einen von dieser festgelegten angemessenen Betrag zu hinterlegen, der zur Deckung der Kosten der Beschwerdebearbeitung verwendet oder der antragstellenden Person zurückerstattet wird.

2.4 Der stellvertretende Direktor für Qualität der Gesellschaft registriert die Beschwerde und nimmt innerhalb von 5 Tagen nach Eingang eine Erstprüfung vor. Anschliessend wird die antragstellende Person schriftlich über die in der Beschwerde angegebenen Kontaktdaten und auf demselben Übermittlungsweg informiert, auf dem die Eingabe eingegangen ist.

Der stellvertretende Direktor für Qualität der Gesellschaft bestimmt die Person oder die Gruppe verantwortlicher Personen, die die eingegangene Beschwerde prüft. Eine verantwortliche Person darf nicht an der mit der Beschwerde/dem Einspruch zusammenhängenden Zertifizierungsbewertung beteiligt gewesen sein.

2.5 Die mit der Prüfung beauftragte Person kann eine Beschwerde ablehnen, die den Anforderungen von Ziffer 2.3 dieses dokumentierten Verfahrens nicht entspricht. Die Ablehnung muss schriftlich erfolgen, begründet werden und erläutern, ob und wie die festgestellten Mängel behoben werden können.

Wird eine Beschwerde zur Prüfung angenommen, wird die einreichende Partei über die geltenden Fristen und den Prüfungsablauf informiert.

2.6 Die Entscheidung, eine Beschwerde wegen Nichterfüllung der Einreichungsanforderungen abzulehnen, kann durch einen entsprechenden Einspruch angefochten werden, der direkt über die Gesellschaft einzureichen ist. Die antragstellende Person kann dies innerhalb von 10 Tagen ab Versand der Antwort auf die Beschwerde tun.

2.7 Bei der Entscheidung über die Prüfung einer Beschwerde können die prüfende Person oder die prüfenden Personen nach eigenem Ermessen die Art und den Ablauf der Prüfung festlegen.

2.8 Der stellvertretende Direktor für Qualität kann die Einsetzung eines Einspruchsausschusses (EA) zur Prüfung einer komplexen Beschwerde beschliessen, die die Interessen einer grossen Zahl von Personen betrifft, welche an der Bewertung und/oder an der Zertifizierungsentscheidung beteiligt waren, sowie einer grossen Zahl interessierter Parteien. In diesem Fall wird in der Mitteilung über die Annahme der Beschwerde und in der Beschreibung des Prüfungsablaufs die Zusammensetzung des EA angegeben, der die Beschwerde prüft, oder die Entscheidung und die Grundsätze seiner Bildung werden dargelegt.

2.9 Erzielen die Parteien während der Prüfung einer Beschwerde eine vollständige oder teilweise Einigung über deren Beilegung, unterzeichnen sie eine Vereinbarung über die Modalitäten, Fristen und weiteren Bedingungen der Beilegung. Die Vereinbarung wird von der Direktion der Gesellschaft genehmigt und ist für die Parteien verbindlich. Die Parteien können darin festlegen, welche Teile der

Vereinbarung gegebenenfalls anderen interessierten Personen und/oder der Öffentlichkeit bekannt zu geben sind.

2.10 Zur Entscheidungsfindung über eine Beschwerde kann die Partei, gegen die die Beschwerde eingereicht wurde, aufgefordert werden, ihre Stellungnahme abzugeben, die bei der Entscheidung berücksichtigt werden kann. Alternativ kann ein zusätzliches ausserplanmässiges Vor-Ort-Audit eingeleitet werden, wenn sich die Beschwerde im Zusammenhang mit dem betreffenden Audit des Kunden gegen den Kunden und/oder eine auditierende Person richtet.

Ein zusätzliches ausserplanmässiges Audit kann gleichzeitig mit einem planmässigen Audit durchgeführt werden, indem dessen Geltungsbereich erweitert wird. Es empfiehlt sich, eine leitende auditierende Person einzusetzen, die zuvor nicht an der Zertifizierung des betreffenden Kunden beteiligt war. Nach einem solchen Audit wird ein Bericht erstellt, in dem die auditierende Person den Gegenstand der Beschwerde, die im Rahmen des Audits durchgeführten Massnahmen und ihre Empfehlung dazu, ob die Beschwerde als begründet anzuerkennen ist, ausführlich darlegt. Falls erforderlich, können gegenüber dem Kunden Nichtkonformitäten festgestellt werden, die zwingend zu beheben sind.

2.11 Wird eine Beschwerde gegen eine Person oder eine mitarbeitende Person der Gesellschaft eingereicht, einschliesslich einer nicht fest angestellten Person, die Aufgaben im Zusammenhang mit einer Zertifizierungsbewertung wahrnimmt, wird die Beschwerde zunächst vom stellvertretenden Direktor für Qualität der Gesellschaft im direkten Dialog mit der antragstellenden Person behandelt. Erzielen die Dialogparteien keine einvernehmliche Entscheidung, wird die Beschwerde nach dem vorgesehenen Verfahren formell geprüft.

2.12 Nach der Entscheidung über eine Beschwerde wird diese den Parteien zusammen mit einer ausführlichen Begründung mitgeteilt. Die Gesellschaft und die Parteien der Beschwerde legen gemeinsam fest, in welchem Umfang die Entscheidung anderen interessierten Personen und/oder der Öffentlichkeit bekannt gegeben werden soll, beispielsweise durch eine Meldung auf der Website der Gesellschaft oder durch zusätzliche Veröffentlichung von Informationen auf der Webseite <https://www.facebook.com/lis.expert>.

2.13 Ist eine Partei der Beschwerde mit der erlassenen Entscheidung nicht einverstanden, ist die interessierte Partei berechtigt, gegen die Beschwerdeentscheidung Einspruch einzulegen.

3 Einspruchsausschuss (EA)

3.1 Der EA ist ein selbstständiges und in seiner Entscheidungsfindung unabhängiges Organ, das zur Entscheidung über Beschwerden interessierter Parteien und über Einsprüche eingesetzt wird.

Der EA richtet seine Tätigkeit nach diesem Verfahren. Fragen zur Tätigkeit des Einspruchsausschusses, die in diesem dokumentierten Verfahren nicht geregelt sind, werden unter Beachtung der Anforderungen an die Unabhängigkeit und Objektivität der an der Entscheidungsfindung beteiligten EA-Mitglieder entschieden.

Entscheidungen des EA dürfen nicht zu einer diskriminierenden Behandlung der einspruchsführenden Person führen.

3.2 Aufgaben des EA:

- Prüfung von Beschwerden interessierter Parteien und von Einsprüchen gegen Zertifizierungsentscheidungen der Gesellschaft betreffend Zertifizierungsantragstellende oder Zertifikatsinhaber;
- Prüfung von Einsprüchen gegen Entscheidungen über Beschwerden, die zuvor von der Gesellschaft nach dem festgelegten Verfahren bearbeitet wurden;
- Führung von Protokollen und Aufzeichnungen über die Tätigkeit des EA;
- Abgabe von Empfehlungen zur Verbesserung der Verfahren der Gesellschaft für die Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen.

3.3 Der EA wird entsprechend den Anforderungen an seine personelle Zusammensetzung gebildet und besteht aus einer ungeraden Zahl natürlicher Personen, nämlich aus einem oder drei Mitgliedern, je nach Komplexität des Einspruchs.

Die Mitglieder des EA müssen folgende Anforderungen erfüllen:

- abgeschlossene Hochschulausbildung;
- Fachkompetenz in Forstwirtschaft und Forstindustrie, sofern diese aufgrund des Gegenstands eines Einspruchs in diesen Bereichen erforderlich ist;
- Fachkompetenz in der freiwilligen Waldzertifizierung;
- finanzielle und rechtliche Unabhängigkeit von der Gesellschaft und von anderen Zertifizierungsstellen; der Bezug einer rechtmässigen Vergütung gilt für sich allein nicht als Abhängigkeit;
- keine Beteiligung an Zertifizierungsbewertungen des Kunden, die mit der Beschwerde oder dem Einspruch zusammenhängen;
- keine Beteiligung an der Zertifizierungsentscheidung betreffend den Kunden, die mit der Beschwerde oder dem Einspruch zusammenhängt;
- Einhaltung der Vertraulichkeitsanforderungen sowie Vermeidung wirtschaftlicher Interessen oder von Interessenkonflikten bei der Aufgabenerfüllung; eine entsprechende Vereinbarung ist zu unterzeichnen.

3.4 Die Zusammensetzung des EA zur Prüfung einer eingegangenen und angenommenen Beschwerde interessierter Parteien oder eines Einspruchs wird von der Direktion der Gesellschaft aus Kandidatinnen und Kandidaten bestimmt, welche die in diesem Verfahren genannten Anforderungen erfüllen.

3.5 Bei der Prüfung eines Einspruchs wählen die Mitglieder des Ausschusses vor jeder Sitzung aus ihrer Mitte einen Vorsitz. Der Vorsitz wird mit einfacher Mehrheit der Gesamtzahl der Ausschussmitglieder gewählt.

3.6 Die Ausschussmitglieder sind verpflichtet:

- umfassend und vollständig an der Arbeit des EA mitzuwirken;
- an den Sitzungen des EA teilzunehmen;
- jeden Interessenkonflikt im Zusammenhang mit einer bestimmten Entscheidung des EA offenzulegen;
- Handlungen zu unterlassen, die die Kompetenz des EA beeinträchtigen oder die Professionalität seiner Mitglieder in Frage stellen könnten.

4 Bearbeitung von Einsprüchen

4.1 Bevor sich die antragstellende Person an den EA wendet, muss sie das oben beschriebene Beschwerdeverfahren durchlaufen oder einen selbstständigen Einspruch gegen eine bereits erlassene Entscheidung einreichen. Einsprüche werden wie Beschwerden über die Gesellschaft und mit dem Vermerk «Einspruch» eingereicht.

4.2 Antragstellende Person kann eine bevollmächtigte Funktionsträgerin oder ein bevollmächtigter Funktionsträger eines Zertifizierungsantragstellers oder eines Zertifikatsinhabers im Zertifizierungssystem sein, die oder der eine von der Gesellschaft getroffene Zertifizierungsentscheidung anfechten will, einschliesslich der Entscheidung über die Verweigerung der Zertifikatserteilung, die Aussetzung oder den Entzug eines Zertifikats oder die Änderung des Geltungsbereichs der Zertifizierung. Die Einreichung eines Einspruchs bewirkt keine automatische Aussetzung oder Sistierung der Zertifizierungsentscheidung oder der Beschwerdeentscheidung.

4.3 Bei der Einreichung eines Einspruchs muss die antragstellende Person:

- den Gegenstand des Einspruchs darlegen;
- die Gründe für ihre Ablehnung der angefochtenen Entscheidung angeben;
- sich verpflichten, ein Dokument, etwa eine Vereinbarung, Erklärung oder ein anderes Schriftstück, über die Vertraulichkeit der Informationen während der Einspruchsprüfung zu unterzeichnen;
- sich verpflichten, auf Entscheidung der Gesellschaft einen von dieser festgelegten angemessenen Betrag zu hinterlegen, der zur Deckung der Kosten der Prüfung der Eingabe verwendet oder der antragstellenden Person zurückerstattet wird.

4.4 Die Eingabe muss:

- die Partei bezeichnen, gegen die sie gerichtet ist, oder die an der Prüfung beteiligten Parteien sowie deren Postanschriften, Telefonnummern, E-Mail-Adressen und weitere Kontaktdaten angeben;
- den Gegenstand der Streitigkeit darlegen;
- die zum Zeitpunkt der Einreichung der Streitigkeit bestehenden Entscheidungen und die weiteren Ergebnisse von Kontakten und Anhörungen zwischen den Parteien des streitigen Rechtsverhältnisses beschreiben;
- das Interesse der antragstellenden Partei an der Beilegung der Streitigkeit und den Grund für die Anrufung des EA darlegen;
- die ordnungsgemäss beglaubigte Zustimmung der antragstellenden Person zur Prüfung der Eingabe durch den EA enthalten;
- Lösungsvorschläge zur Beratung im EA enthalten;
- von einer bevollmächtigten Person unterzeichnet sein und einen Nachweis der Vollmacht enthalten;
- Anlagen mit den Urkunden oder sonstigen Beweismitteln enthalten, auf denen der Einspruch beruht, sowie Verzeichnisse dieser Beweismittel und/oder Dokumente.

4.5 Der Einspruch ist innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der entsprechenden Entscheidung einzureichen, die Anlass für den Einspruch ist, oder innerhalb derselben Frist ab dem Datum, an dem das Ereignis der interessierten Partei bekannt wurde oder hätte bekannt werden müssen.

4.6 Der Einspruch ist an die Direktion der Gesellschaft zu richten. Er wird innerhalb von 5 Tagen nach Eingang dem stellvertretenden Direktor für Qualität zur Registrierung und zur Organisation der Prüfung durch den EA weitergeleitet.

4.7 Der stellvertretende Direktor für Qualität der Gesellschaft kann einen Einspruch ablehnen, der den Anforderungen von Ziffer 4.4 dieses Verfahrens nicht entspricht. Die Ablehnung muss schriftlich erfolgen, begründet werden und erläutern, ob und wie die festgestellten Mängel behoben werden können.

Die Mitteilung über die Ablehnung der Einspruchsprüfung oder über die Annahme zur Prüfung und die geltenden Prüfungsfristen wird schriftlich erstellt und an die in der Eingabe genannten Adressen sowie auf demselben Übermittlungsweg gesandt, auf dem die Eingabe eingegangen ist.

4.8 Die Entscheidung, einen Einspruch wegen Nichterfüllung der Einreichungsanforderungen abzulehnen, kann durch einen weiteren Einspruch angefochten werden, der direkt über die Gesellschaft einzureichen ist.

4.9 Erfüllt der Einspruch sämtliche Anforderungen, organisiert der stellvertretende Direktor für Qualität dessen Prüfung durch den EA, einschliesslich der Bildung des EA und der Übermittlung aller für die Prüfung der Eingabe erforderlichen Unterlagen an den EA.

4.10 Der EA erlässt innerhalb von 3 Monaten nach Eingang eines zur Prüfung angenommenen Einspruchs eine Entscheidung.

4.11 Entwürfe der vom EA gefassten Entscheidungen werden den Parteien, die an der Prüfung teilgenommen und eine Vertraulichkeitsvereinbarung unterzeichnet haben, innerhalb von 5 Tagen ab Entscheidungsdatum zur Stellungnahme übermittelt.

Stellungnahmen zu den Entscheidungsentwürfen sind innerhalb von 5 Arbeitstagen auszuarbeiten und der Gesellschaft zu übermitteln.

Der EA prüft die Stellungnahmen und erlässt eine endgültige Entscheidung. Eine zusammenfassende Antwort auf die Stellungnahmen wird der Partei, die diese eingereicht hat, zusammen mit der endgültigen Entscheidung übermittelt.

4.12 Entscheidungen des EA, mit denen Nichtkonformitäten im Zertifizierungssystem der Gesellschaft festgestellt werden, werden von der Geschäftsleitung nach den Anweisungen zur Vermeidung oder Korrektur festgestellter Nichtkonformitäten geprüft. Nichtkonformitäten, die der EA in der Tätigkeit des von der Entscheidung betroffenen Zertifikatsinhabers feststellt, werden von der Gesellschaft gemäss ihrem Zertifizierungssystem behandelt.

4.13 Ist eine Partei mit der Entscheidung des Einspruchsausschusses nicht zufrieden, kann eine an der Streitigkeit beteiligte interessierte Partei die Angelegenheit gemäss den Verfahren dieser Stellen direkt ASI und dem Systeminhaber des Zertifizierungssystems unterbreiten.

5 Pflicht zur angemessenen Mitwirkung

5.1 Personen, die an Verfahrenshandlungen beteiligt sind, welche nach diesem Verfahren eingeleitet wurden, sind verpflichtet, mit dem EA, der Gesellschaft und den anderen Parteien angemessen zusammenzuarbeiten, um die Streitigkeit beizulegen.

5.2 Die Pflicht zur angemessenen Mitwirkung umfasst:

- die Unterzeichnung einer Geheimhaltungsvereinbarung;
- die rechtzeitige, spätestens innerhalb von 48 Stunden nach einer entsprechenden Aufforderung erfolgende Bereitstellung sämtlicher verlangter Informationen und Unterlagen oder die Ermöglichung von Befragungen durch den EA oder die mit der Beschwerdeprüfung beauftragte Person bei Personen, die über für die Prüfung der Eingabe erforderliche Informationen verfügen oder verfügen könnten;
- die Führung von Verhandlungen zur Streitbeilegung nach Treu und Glauben;
- die Vornahme erforderlicher Korrekturen bei der Durchführung von Verfahren nach diesem Verfahren.

6 Interessenkonflikt

6.1 Ist eine Person in irgendeiner Phase der Prüfung einer Beschwerde oder eines Einspruchs nach diesem Verfahren der Auffassung, dass ihre Beteiligung den Grundsatz der Unparteilichkeit verletzen würde, der sowohl für die Gesellschaft als auch für die Mitglieder des EA bei der Entscheidungsfindung gilt, informiert sie unverzüglich den stellvertretenden Direktor für Qualität der Gesellschaft und tritt vorläufig von der weiteren Mitwirkung am Verfahren in den Ausstand.

6.2 Die an einer Beschwerde oder einem Einspruch beteiligten Parteien können die Mitwirkung jeder mit der Prüfung befassten Person ablehnen, wenn deren Beteiligung den für die Entscheidungsfindung geltenden Grundsatz der Unparteilichkeit verletzen würde. Die Einwendung ist als schriftlicher Antrag an die Gesellschaft zu richten.

6.3 In den unter Ziffern 6.1–6.2 genannten Fällen können einzelne Personen von der Mitwirkung an der Prüfung der Beschwerde oder des Einspruchs ausgeschlossen werden oder selbst in den Ausstand treten.

6.4 Verliert der EA infolge eines oder mehrerer Ausstände oder Ausschlüsse die für die Prüfung der Streitigkeit erforderliche Beschlussfähigkeit, kann der stellvertretende Direktor für Qualität:

- anstelle des ausgeschlossenen Mitglieds ein anderes Mitglied ernennen;
- die weitere Behandlung der Angelegenheit aussetzen und sie direkt an den Ausschuss des betreffenden Zertifizierungssystems weiterleiten;
- in jedem Fall, in dem die verbleibenden Mitglieder des EA aufgrund eines Ausschlusses oder Ausstands in geringerer Zahl handeln müssen, als für die Beschlussfähigkeit erforderlich wäre, die Fortsetzung der Arbeit des EA zulassen, sofern das verbleibende nicht ausgeschlossene Mitglied oder die verbleibenden nicht ausgeschlossenen Mitglieder an der Beilegung der Streitigkeit mitwirken.

Zarządzanie skargami i odwołaniami (wersja polskojęzyczna)

1. Postanowienia ogólne

1.1 Niniejsza udokumentowana procedura określa zasady i terminy rozpatrywania skarg i odwołań. Umożliwia ona stronie poszkodowanej lub dotkniętej sprawą (zainteresowanej) wniesienie skargi lub odwołania do organu (osoby lub osób fizycznych, grupy albo komitetu), który jest związany umownie z jednostką certyfikującą (JC) (na przykład jako pracownik) lub wchodzi w skład jej struktury organizacyjnej (na przykład jako komitet).

Przy składaniu skargi lub odwołania Spółka wymaga od osoby składającej skargę lub odwołanie przedstawienia jasnego opisu ich przedmiotu, a także podania imienia i nazwiska oraz danych kontaktowych wnioskodawcy.

1.2 W celu zapewnienia niezależnych i obiektywnych decyzji dotyczących skarg interesariuszy oraz odwołań od decyzji certyfikacyjnych podjętych przez Spółkę, Spółka może powołać niezależny Komitet Odwoławczy (KO), którego eksperci nie uczestniczyli w ocenie skarżącego lub odwołującego się ani w podejmowaniu danej decyzji certyfikacyjnej.

1.3 Decyzje w sprawie odwołań i skarg są wydawane przez KO w formie pisemnej.

1.4 Skargi i odwołania dotyczące certyfikacji są rejestrowane w Rejestrze otrzymanych skarg i odwołań.

1.5 Spółka zachowuje poufność tożsamości osoby, która złożyła skargę lub odwołanie, wobec Klienta, Rady PEFC, Krajowego Systemu Dobrowolnej Certyfikacji Leśnej (KSDCL) oraz FSC®, jeżeli wnioskodawca wyraźnie zażądał anonimowości w swoim zgłoszeniu. Jeżeli zgłoszenie nie zawiera takiego żądania, Spółka zwraca się do wnioskodawcy o wyjaśnienie tej kwestii. Brak odpowiedzi wnioskodawcy na zapytanie Spółki jest zawsze traktowany jako żądanie zachowania anonimowości, chyba że wnioskodawca później postanowi inaczej.

1.6 Spółka traktuje również anonimowe skargi oraz niepoparte dowodami wyrazy niezadowolenia jako uwagi interesariuszy i rozpatruje je podczas kolejnego audytu Klienta.

1.7 Przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg lub odwołań:

- a) po pierwszym otrzymaniu zgłoszenia Spółka informuje wnioskodawcę w terminie 5 (pięciu) dni o przyjęciu albo odmowie przyjęcia skargi/odwołania;
- b) w przypadku przyjęcia skargi/odwołania Spółka udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania, w tym przedstawia zwięzły opis planowanego sposobu działania jednostki certyfikującej w odpowiedzi na skargę/odwołanie;
- c) w miarę podejmowania decyzji przez Spółkę, a także gdy dostępne są informacje o przebiegu rozpatrywania zgłoszenia, Spółka informuje stronę lub strony, które złożyły skargę/skargi lub odwołanie/odwołania, o postępie sprawy;
- d) decyzja w sprawie skargi/odwołania powinna zostać wydana nie później niż w terminie 3 (trzech) miesięcy od dnia jej otrzymania i zawierać opis wszystkich planowanych procedur i działań podejmowanych w odpowiedzi na skargę lub odwołanie;
- e) Spółka informuje stronę, która złożyła skargę/odwołanie, o uznaniu sprawy za zamkniętą, co oznacza, że jednostka certyfikująca zgromadziła i zweryfikowała wszystkie niezbędne informacje, zbadała zarzuty, podjęła decyzję w sprawie skargi i udzieliła odpowiedzi wnioskodawcy.

1.8 Decyzja dotycząca złożonej skargi lub odwołania jest przeglądana i zatwierdzana przez osobę lub osoby, które nie uczestniczyły w ocenie związanej ze skargą lub odwołaniem.

1.9 Spółka informuje wnioskodawcę, że jako strona składająca skargę ma on prawo przekazać ją do rozpatrzenia przez ASI, jeżeli sprawa nie została rozwiązana przez Spółkę po wyczerpaniu wszystkich jej procedur wewnętrznych albo jeżeli skarżący nie zgadza się z wnioskami jednostki certyfikującej i/lub jest niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia skargi przez jednostkę certyfikującą. W ostateczności skarga może zostać przekazana do FSC® lub PEFC.

2 Rozpatrywanie skarg

2.1 Jeżeli istnieją ku temu podstawy, zainteresowana strona postępuje zgodnie z poniższą procedurą, składając skargę bezpośrednio do Spółki, na ręce Dyrektora Spółki i/lub do Klienta Spółki.

2.2 Wnioskodawcą może być każda osoba uczestnicząca w procesie certyfikacji lub zainteresowana wynikiem certyfikacji prowadzonej przez jednostkę certyfikującą.

2.3 Wnioskodawca składa skargę bezpośrednio na ręce Dyrektora. Skarga powinna:

- określać przedmiot skargi;
- wskazywać potencjalne strony konfliktu;
- opisywać udział wnioskodawcy w wydarzeniach poprzedzających zgłoszenie i stanowiących podstawę wniesienia skargi do jednostki certyfikującej;

- zawierać zobowiązanie do wpłacenia, jeżeli Spółka podejmie taką decyzję, rozsądnej kwoty ustalonej przez Spółkę na depozyt, która zostanie przeznaczona na pokrycie kosztów rozpatrzenia skargi albo zwrócona wnioskodawcy.

2.4 Zastępca Dyrektora Spółki ds. Jakości rejestruje skargę i przeprowadza jej wstępny przegląd w terminie 5 dni od dnia otrzymania, a następnie pisemnie powiadamia wnioskodawcę, korzystając z danych kontaktowych podanych w skardze i za pośrednictwem tego samego kanału, którym otrzymano zgłoszenie.

Zastępca Dyrektora Spółki ds. Jakości wyznacza osobę lub grupę osób odpowiedzialnych za rozpatrzenie otrzymanej skargi. Osoba odpowiedzialna nie może uczestniczyć w procesie oceny certyfikacyjnej związanej ze skargą/odwołaniem.

2.5 Osoba rozpatrująca skargę ma prawo odrzucić skargę, która nie spełnia wymagań pkt 2.3 niniejszej udokumentowanej procedury. Odmowa musi mieć formę pisemną, zawierać uzasadnienie oraz wskazywać, czy i w jaki sposób można usunąć stwierdzone braki.

W przypadku przyjęcia skargi do rozpatrzenia strona, która ją złożyła, jest informowana o terminach i przebiegu postępowania.

2.6 Decyzja o odmowie przyjęcia skargi z powodu niespełnienia wymagań dotyczących jej złożenia może zostać zaskarżona przez wniesienie odpowiedniego odwołania bezpośrednio za pośrednictwem Spółki. Wnioskodawca może to uczynić w terminie 10 dni od dnia wysłania odpowiedzi na skargę.

2.7 Podejmując decyzję o rozpatrzeniu skargi, osoba lub osoby rozpatrujące skargę mogą według własnego uznania określić sposób i tryb jej rozpatrzenia.

2.8 Zastępca Dyrektora ds. Jakości może zdecydować o powołaniu Komitetu Odwoławczego (KO) do rozpatrzenia złożonej skargi o charakterze złożonym, która dotyczy interesów dużej liczby osób uczestniczących w ocenie i/lub podejmujących decyzję certyfikacyjną, a także dużej liczby zainteresowanych stron. W takim przypadku w zawiadomieniu o przyjęciu skargi i opisie procesu jej rozpatrywania wskazuje się skład KO, który będzie ją rozpatrywał, albo przedstawia decyzję i zasady powołania KO.

2.9 Jeżeli w toku rozpatrywania skargi strony osiągną porozumienie w sprawie jej całkowitego lub częściowego rozwiązania, podpisują ugodę określającą sposób, terminy i inne warunki rozwiązania sprawy. Uгода jest zatwierdzana przez Dyrektora Spółki i wiąże strony. Strony mogą w niej określić, które części ugody, jeżeli jest to konieczne, należy ujawnić innym zainteresowanym osobom i/lub opinii publicznej.

2.10 W celu podjęcia decyzji w sprawie skargi można zwrócić się do strony, której skarga dotyczy, o przedstawienie stanowiska do uwzględnienia w procesie decyzyjnym. Można również wszcząć dodatkowy, pozaplanowy audyt terenowy, jeżeli skarga dotyczy Klienta i/lub audytora w związku z przeprowadzeniem odpowiedniego audytu Klienta.

Dodatkowy audyt pozaplanowy może zostać przeprowadzony jednocześnie z audytem planowym poprzez rozszerzenie jego zakresu. Wskazane jest zaangażowanie audytora wiodącego, który wcześniej nie uczestniczył w certyfikacji danego Klienta. Po takim audycie sporządza się raport, w którym auditor szczegółowo opisuje przedmiot skargi, działania podjęte w ramach audytu oraz swoją rekomendację, czy skargę należy uznać za zasadną. W razie potrzeby wobec Klienta mogą zostać stwierdzone niezgodności wymagające usunięcia.

2.11 Jeżeli skarga została złożona przeciwko jakiejkolwiek osobie lub pracownikowi Spółki, w tym osobie niebędącej pracownikiem etatowym, lecz wykonującej funkcje związane z oceną certyfikacyjną, skargę rozpatruje w pierwszej kolejności Zastępca Dyrektora Spółki ds. Jakości w formie bezpośredniego dialogu z wnioskodawcą. Jeżeli strony dialogu nie osiągną wspólnie akceptowanego rozstrzygnięcia, skarga podlega formalnemu rozpatrzeniu zgodnie z przewidzianym trybem.

2.12 Po podjęciu decyzji w sprawie skargi decyzja wraz ze szczegółowym uzasadnieniem jest przekazywana stronom. Spółka i strony skargi wspólnie ustalają, w jakim zakresie decyzję należy podać do wiadomości innych zainteresowanych osób i/lub opinii publicznej, na przykład poprzez publikację wiadomości na stronie internetowej Spółki lub dodatkowe zamieszczenie informacji na stronie <https://www.facebook.com/lis.expert>.

2.13 Jeżeli którakolwiek ze stron skargi nie zgadza się z wydaną decyzją, zainteresowana strona ma prawo wnieść odwołanie od decyzji w sprawie skargi.

3 Komitet Odwoławczy (KO)

3.1 KO jest samodzielnym organem, niezależnym w podejmowaniu decyzji, powoływanym w celu rozstrzygnięcia skarg interesariuszy i odwołań.

W swojej działalności KO kieruje się niniejszą Procedurą. Kwestie dotyczące działalności Komitetu Odwoławczego, które nie zostały uregulowane w niniejszej udokumentowanej procedurze, rozstrzyga się z uwzględnieniem wymogów niezależności i obiektywizmu członków KO uczestniczących w podejmowaniu decyzji.

Decyzje KO nie mogą prowadzić do dyskryminacyjnego traktowania osoby, która wniosła odwołanie.

3.2 Funkcje KO:

- rozpatrywanie skarg zainteresowanych stron oraz odwołań od decyzji certyfikacyjnych Spółki dotyczących wnioskodawców ubiegających się o certyfikację lub posiadaczy certyfikatów;
- rozpatrywanie odwołań od decyzji w sprawie skarg uprzednio rozpatrzonych przez Spółkę zgodnie z ustalonym trybem;
- prowadzenie protokołów i dokumentacji dotyczącej prac KO;
- formułowanie zaleceń dotyczących doskonalenia procedur Spółki w zakresie rozpatrywania skarg i odwołań.

3.3 KO powołuje się zgodnie z wymaganiami dotyczącymi jego składu osobowego. W jego skład wchodzi nieparzysta liczba osób fizycznych, tj. jeden albo trzech członków, zależnie od złożoności odwołania.

Członkowie KO spełniają następujące wymagania:

- posiadają ukończone wykształcenie wyższe;
- posiadają kompetencje w zakresie gospodarki leśnej i przemysłu drzewnego, jeżeli ze względu na przedmiot odwołania dotyczącego tych dziedzin kompetencje te są wymagane;
- posiadają kompetencje w zakresie dobrowolnej certyfikacji leśnej;
- są niezależni finansowo i prawnie od Spółki oraz innych jednostek certyfikujących; otrzymywanie zgodnego z prawem wynagrodzenia nie jest samo w sobie uznawane za zależność;
- nie uczestniczyli w ocenach certyfikacyjnych Klienta związanych ze skargą lub odwołaniem;
- nie uczestniczyli w podejmowaniu decyzji certyfikacyjnej dotyczącej Klienta związanej ze skargą lub odwołaniem;
- przestrzegają wymagań poufności i unikają interesu handlowego lub konfliktu interesów podczas wykonywania obowiązków; w tym celu podpisuje się odpowiednią umowę.

3.4 Skład KO do rozpatrzenia skargi otrzymanej i przyjętej od zainteresowanych stron albo odwołania ustala Dyrektor Spółki spośród kandydatów spełniających wymagania określone w niniejszej Procedurze.

3.5 Przy rozpatrywaniu odwołania członkowie Komitetu przed każdym posiedzeniem wybierają spośród siebie Przewodniczącego. Przewodniczący jest wybierany zwykłą większością głosów ogólnej liczby członków Komitetu.

3.6 Członkowie Komitetu są zobowiązani:

- w pełni i wszechstronnie uczestniczyć w pracach KO;
- uczestniczyć w posiedzeniach KO;
- ujawniać każdy konflikt interesów dotyczący określonej decyzji KO;
- unikać działań, które mogłyby podważyć kompetencje KO lub profesjonalizm jego członków.

4 Rozpatrywanie odwołań

4.1 Przed zwróceniem się do KO wnioskodawca powinien wyczerpać opisaną powyżej procedurę skargową albo złożyć odrębne odwołanie od już podjętej decyzji. Odwołania, podobnie jak skargi, składa się za pośrednictwem Spółki z oznaczeniem „Odwołanie”.

4.2 Wnioskodawcą może być upoważniony przedstawiciel podmiotu ubiegającego się o certyfikację lub posiadacza certyfikatu w danym systemie certyfikacji, który zamierza zakwestionować decyzję certyfikacyjną podjętą przez Spółkę, w tym decyzję o odmowie wydania certyfikatu, zawieszeniu certyfikatu, cofnięciu certyfikatu lub zmianie zakresu certyfikacji. Wniesienie odwołania nie powoduje automatycznego wstrzymania ani zawieszenia decyzji certyfikacyjnej lub decyzji w sprawie skargi.

4.3 Składając odwołanie, wnioskodawca:

- określa przedmiot odwołania;
- przedstawia uzasadnienie braku zgody z zaskarżoną decyzją;
- zobowiązuje się do podpisania dokumentu, takiego jak umowa, oświadczenie lub inny dokument, dotyczącego poufności informacji podczas rozpatrywania odwołania;
- zobowiązuje się, jeżeli Spółka podejmie taką decyzję, do wpłacenia na depozyt rozsądnej kwoty ustalonej przez Spółkę, która zostanie przeznaczona na pokrycie kosztów rozpatrzenia zgłoszenia albo zwrócona wnioskodawcy.

4.4 Zgłoszenie powinno:

- wskazywać stronę, przeciwko której jest składane, lub strony uczestniczące w postępowaniu, a także ich adresy pocztowe, numery telefonów, adresy poczty elektronicznej i inne dane kontaktowe;
- przedstawiać przedmiot sporu;

- opisywać decyzje obowiązujące w chwili wniesienia sporu oraz inne wyniki kontaktów i wysłuchań, które miały miejsce między stronami spornego stosunku prawnego;
- opisywać interes strony składającej zgłoszenie w rozwiązaniu sporu oraz przyczynę zwrócenia się do KO;
- zawierać należyście poświadczoną zgodę wnioskodawcy na rozpatrzenie zgłoszenia przez KO;
- proponować rozwiązania do omówienia przez KO;
- być podpisane przez osobę upoważnioną i zawierać dowody takiego upoważnienia;
- obejmować załączniki zawierające dokumenty lub inne dowody, na których opiera się odwołanie, wraz z wykazami tych dowodów i/lub dokumentów.

4.5 Odwołanie należy złożyć w terminie 30 dni od dnia wydania odpowiedniej decyzji stanowiącej podstawę odwołania albo w tym samym terminie liczonym od dnia, w którym dane zdarzenie stało się lub powinno było stać się znane zainteresowanej stronie.

4.6 Odwołanie składa się na ręce Dyrektora Spółki. W terminie 5 dni od dnia otrzymania przekazuje się je Zastępcy Dyrektora ds. Jakości w celu rejestracji i zorganizowania jego rozpatrzenia przez KO.

4.7 Zastępca Dyrektora Spółki ds. Jakości ma prawo odrzucić odwołanie, które nie spełnia wymagań pkt 4.4 niniejszej Procedury. Odmowa musi mieć formę pisemną, zawierać uzasadnienie oraz wskazywać, czy i w jaki sposób można usunąć stwierdzone braki.

Zawiadomienie o odmowie rozpatrzenia odwołania albo o decyzji o przyjęciu go do rozpatrzenia i terminach rozpatrywania sporządza się w formie pisemnej i wysyła wnioskodawcy na adresy wskazane w odwołaniu oraz za pośrednictwem tego samego kanału, którym otrzymano zgłoszenie.

4.8 Decyzja o odmowie przyjęcia odwołania z powodu niespełnienia wymagań dotyczących jego złożenia może zostać zaskarżona przez wniesienie kolejnego odwołania bezpośrednio za pośrednictwem Spółki.

4.9 Jeżeli odwołanie spełnia wszystkie wymagania, Zastępca Dyrektora ds. Jakości organizuje jego rozpatrzenie przez KO, w tym powołuje skład KO i zapewnia przekazanie KO wszystkich materiałów niezbędnych do rozpatrzenia zgłoszenia.

4.10 KO wydaje decyzję w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania odwołania przyjętego do rozpatrzenia.

4.11 Projekty decyzji przyjętych przez KO przekazuje się, w terminie 5 dni od dnia wydania decyzji, do zaopiniowania stronom, które uczestniczyły w postępowaniu i podpisały umowę o zachowaniu poufności.

Uwagi do projektów decyzji należy przygotować i przekazać Spółce w terminie 5 dni roboczych.

KO rozpatruje uwagi i wydaje decyzję ostateczną. Podsumowanie odpowiedzi na uwagi przekazuje się stronie, która je zgłosiła, wraz z decyzją ostateczną.

4.12 Decyzje KO stwierdzające występowanie jakichkolwiek niezgodności w systemie certyfikacji Spółki są rozpatrywane przez kierownictwo Spółki zgodnie z instrukcją zapobiegania stwierdzonym niezgodnościom lub ich korygowania. Wszelkie niezgodności stwierdzone przez KO w działalności posiadacza certyfikatu, którego dotyczy dana decyzja, są rozpatrywane przez Spółkę zgodnie z jej systemem certyfikacji.

4.13 Jeżeli którakolwiek ze stron jest niezadowolona z decyzji Komitetu Odwoławczego, zainteresowana strona uczestnicząca w sporze może przekazać spór bezpośrednio do ASI oraz do właściciela systemu certyfikacji zgodnie z procedurami ustanowionymi przez te podmioty.

5 Obowiązek należytej współpracy

5.1 Osoby uczestniczące w jakichkolwiek czynnościach proceduralnych wszczętych na podstawie niniejszej Procedury są zobowiązane do należytej współpracy z KO, Spółką i innymi stronami w celu rozwiązania sporu.

5.2 Obowiązek należytej współpracy obejmuje:

- podpisanie umowy o zachowaniu poufności;
- terminowe, nie później niż w ciągu 48 godzin od odpowiedniego żądania, przekazanie wszelkich wymaganych informacji i dokumentacji albo umożliwienie KO lub osobie rozpatrującej skargę przeprowadzenia rozmów z osobami posiadającymi lub mogącymi posiadać informacje niezbędne do rozpatrzenia zgłoszenia;
- prowadzenie negocjacji w sprawie rozwiązania sporu w dobrej wierze;
- dokonywanie niezbędnych korekt w toku wykonywania procedur przewidzianych w niniejszej Procedurze.

6 Konflikt interesów

6.1 Jeżeli na jakimkolwiek etapie rozpatrywania skargi lub odwołania na podstawie niniejszej Procedury dana osoba uzna, że jej udział naruszałby zasadę bezstronności, którą przy podejmowaniu decyzji muszą kierować się zarówno Spółka, jak

i członkowie KO, osoba ta niezwłocznie informuje Zastępcę Dyrektora Spółki ds. Jakości i czasowo wyłącza się z dalszego udziału w postępowaniu.

6.2 Strony uczestniczące w skardze lub odwołaniu mogą zgłosić sprzeciw wobec udziału dowolnej osoby zaangażowanej w ich rozpatrywanie, jeżeli udział ten naruszałby zasadę bezstronności obowiązującą przy podejmowaniu decyzji. Sprzeciw składa się w formie pisemnego wniosku skierowanego do Spółki.

6.3 W przypadkach określonych w pkt 6.1–6.2 poszczególne osoby mogą zostać wyłączone lub same wyłączyć się z udziału w rozpatrywaniu skargi lub odwołania.

6.4 Jeżeli w wyniku jednego lub większej liczby wyłączeń albo dyskwalifikacji KO utraci wymagane quorum zdolne do rozpatrzenia sporu, Zastępca Dyrektora ds. Jakości może:

- powołać innego członka w miejsce członka zdyskwalifikowanego;
- zawiesić dalsze rozpatrywanie sprawy i przekazać ją bezpośrednio komitetowi właściwego systemu certyfikacji;
- w każdym przypadku, gdy wskutek dyskwalifikacji lub wyłączenia pozostali członkowie KO muszą działać w składzie mniejszym niż wymagane quorum, KO może kontynuować pracę pod warunkiem, że w rozstrzygnięciu sporu uczestniczy pozostający członek lub członkowie, którzy nie zostali zdyskwalifikowani.

Riadenie sťažností a odvolaní (slovenská verzia)

1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Tento zdokumentovaný postup upravuje proces a lehoty vybavovania sťažností a odvolaní. Umožňuje poškodenej alebo dotknutej (zainteresovanej) strane podať sťažnosť alebo odvolanie orgánu (fyzickej osobe alebo osobám, skupine alebo komisii), ktorý je zmluvne prepojený s certifikačným orgánom (CO) (napríklad zamestnanec) alebo je súčasťou jeho organizačnej štruktúry (napríklad komisia).

Pri podaní sťažnosti alebo odvolania Spoločnosť vyžaduje, aby osoba, ktorá ich podáva, uviedla jasný opis podstaty sťažnosti alebo odvolania, ako aj meno a kontaktné údaje žiadateľa.

1.2 S cieľom zabezpečiť nezávislé a objektívne rozhodovanie o sťažnostiach zainteresovaných strán a o odvolaniach proti certifikačným rozhodnutiam prijatým Spoločnosťou môže Spoločnosť zriadiť nezávislú Odvolaciu komisiu (OK), ktorej odborníci sa nezúčastnili na posudzovaní sťažovateľa alebo odvolateľa ani na prijatí príslušného certifikačného rozhodnutia.

1.3 Rozhodnutia o odvolaniach a sťažnostiach vydáva OK písomne.

1.4 Sťažnosti a odvolania týkajúce sa certifikácie sa evidujú v Registri prijatých sťažností a odvolaní.

1.5 Spoločnosť zachováva dôvernoscť totožnosti osoby, ktorá podala sťažnosť alebo odvolanie, voči Klientovi, Rade PEFC, Národnému systému dobrovoľnej certifikácie lesov (NSDCL) a FSC®, ak žiadateľ vo svojom podaní výslovne požiadal o anonymitu. Ak takáto požiadavka v podaní nie je uvedená, Spoločnosť požiada žiadateľa o objasnenie. Ak žiadateľ na výzvu Spoločnosti neodpovie, vždy sa to považuje za žiadosť o zachovanie anonymity, pokiaľ žiadateľ neskôr neurčí inak.

1.6 Spoločnosť považuje anonymné sťažnosti a dôkazmi nepodložené vyjadrenia nespokojnosti za pripomienky zainteresovaných strán a posúdi ich počas nasledujúceho auditu Klienta.

1.7 Pri prijímaní a vybavovaní sťažností alebo odvolaní:

a) po prvotnom prijatí podania Spoločnosť do 5 (piatich) dní oznámi žiadateľovi, či bola sťažnosť/odvolanie prijatá alebo odmietnutá;

b) ak je sťažnosť/odvolanie prijatá, Spoločnosť do 14 dní odo dňa jej doručenia poskytne odpoveď vrátane stručného opisu zamýšľaného postupu certifikačného orgánu pri riešení sťažnosti/odvolania;

c) podľa toho, ako Spoločnosť prijíma rozhodnutia, a vždy, keď sú dostupné informácie o priebehu posudzovania podania, Spoločnosť informuje stranu alebo strany, ktoré podali sťažnosť/sťažnosti alebo odvolanie/odvolania, o stave vybavovania;

d) rozhodnutie o sťažnosti/odvolaní sa vydá najneskôr do 3 (troch) mesiacov odo dňa doručenia a uvedú sa v ňom všetky zamýšľané postupy a opatrenia na riešenie sťažnosti alebo odvolania;

e) Spoločnosť informuje stranu, ktorá podala sťažnosť/odvolanie, keď sa vec považuje za uzavretú, čo znamená, že certifikačný orgán zhromaždil a overil všetky potrebné informácie, preskúmal tvrdenia, prijal rozhodnutie o sťažnosti a odpovedal žiadateľovi.

1.8 Rozhodnutie o podanej sťažnosti alebo odvolaní preskúma a schváli osoba alebo osoby, ktoré sa nezúčastnili na posudzovaní súvisiacom so sťažnosťou alebo odvolaním.

1.9 Spoločnosť informuje žiadateľa, že ako strana, ktorá podala sťažnosť, má právo postúpiť ju na posúdenie ASI, ak Spoločnosť vec nevyriešila po vyčerpaní všetkých svojich postupov alebo ak sťažovateľ nesúhlasí so závermi certifikačného orgánu a/alebo nie je spokojný so spôsobom, akým certifikačný orgán sťažnosť vybavil. Ako posledný stupeň môže byť sťažnosť postúpená FSC® alebo PEFC.

2 Vybavovanie sťažností

2.1 Ak existujú dôvody, zainteresovaná strana postupuje podľa nižšie uvedeného postupu a podá sťažnosť priamo Spoločnosti, adresovanú riaditeľovi Spoločnosti a/alebo Klientovi Spoločnosti.

2.2 Žiadateľom môže byť každá osoba, ktorá sa zúčastňuje na procese certifikácie alebo má záujem na výsledku certifikácie vykonávanej certifikačným orgánom.

2.3 Žiadateľ podá sťažnosť priamo riaditeľovi. Sťažnosť musí:

- uvádzať predmet sťažnosti;
- identifikovať potenciálne strany konfliktu;
- opísať účasť žiadateľa na udalostiach, ktoré predchádzali podaniu a viedli k podaniu sťažnosti certifikačnému orgánu;

– obsahovať záväzok, ak o tom Spoločnosť rozhodne, zložiť primeranú sumu určenú Spoločnosťou, ktorá sa použije na úhradu nákladov na vybavenie sťažnosti alebo sa vráti žiadateľovi.

2.4 Zástupca riaditeľa Spoločnosti pre kvalitu sťažnosť zaeviduje a vykoná jej prvotné preskúmanie do 5 dní od doručenia. Následne žiadateľa písomne informuje prostredníctvom kontaktných údajov uvedených v sťažnosti a rovnakým spôsobom, akým bolo podanie doručené.

Zástupca riaditeľa Spoločnosti pre kvalitu určí osobu alebo skupinu zodpovedných osôb, ktoré prijatú sťažnosť preskúmajú. Zodpovedná osoba sa nesmie zúčastniť na procese certifikačného posudzovania súvisiaceho so sťažnosťou/odvolaním.

2.5 Osoba, ktorá preskúmava sťažnosť, môže odmietnuť sťažnosť, ktorá nespĺňa požiadavky bodu 2.3 tohto zdokumentovaného postupu. Odmietnutie musí byť písomné, musí obsahovať dôvody odmietnutia a vysvetliť, či a ako možno zistené nedostatky odstrániť.

Ak je sťažnosť prijatá na preskúmanie, strana, ktorá ju podala, sa informuje o lehotách a postupe jej vybavovania.

2.6 Rozhodnutie o odmietnutí sťažnosti pre nesplnenie požiadaviek na jej podanie možno napadnúť podaním príslušného odvolania priamo prostredníctvom Spoločnosti. Žiadateľ tak môže urobiť do 10 dní odo dňa odoslania odpovede na sťažnosť.

2.7 Pri rozhodovaní o preskúmaní sťažnosti môže osoba alebo osoby, ktoré ju preskúmajú, podľa vlastného uváženia určiť spôsob a postup preskúmania.

2.8 Zástupca riaditeľa pre kvalitu môže rozhodnúť o zriadení Odvolacej komisie (OK) na preskúmanie zložitej sťažnosti, ktorá sa týka záujmov veľkého počtu osôb zúčastnených na posudzovaní a/alebo na prijatí certifikačného rozhodnutia, ako aj veľkého počtu zainteresovaných strán. V takom prípade sa v oznámení o prijatí sťažnosti a v opise procesu jej vybavovania uvedie zloženie OK, ktorá ju bude preskúmať, alebo rozhodnutie a zásady jej vytvorenia.

2.9 Ak strany počas preskúmania sťažnosti dosiahnu dohodu o jej úplnom alebo čiastočnom urovnaní, podpíšu dohodu, ktorá určí spôsoby, lehoty a ďalšie podmienky urovnania. Dohodu schvaľuje riaditeľ Spoločnosti a je pre strany záväzná. Strany môžu v dohode určiť, ktoré jej časti, ak je to potrebné, sa sprístupnia iným zainteresovaným osobám a/alebo verejnosti.

2.10 Na účely rozhodnutia o sťažnosti možno požiadať stranu, proti ktorej bola sťažnosť podaná, aby poskytla svoje stanovisko, ktoré sa zohľadní pri rozhodovaní. Alternatívne možno začať dodatočný mimoriadny audit na mieste, ak sa sťažnosť týka Klienta a/alebo audítora v súvislosti s príslušným auditom Klienta.

Dodatočný mimoriadny audit možno vykonať súčasne s plánovaným auditom rozšírením jeho rozsahu. Odporúča sa prizvať vedúceho audítora, ktorý sa predtým nezúčastnil na certifikácii daného Klienta. Po takom audite sa vypracuje správa, v ktorej audítor podrobne opíše podstatu sťažnosti, opatrenia vykonané v rámci auditu a svoje odporúčanie, či má byť sťažnosť uznaná za opodstatnenú. V prípade potreby možno voči Klientovi vydať nezhody, ktoré je povinný odstrániť.

2.11 Ak bola sťažnosť podaná voči akejkoľvek osobe alebo zamestnancovi Spoločnosti vrátane osoby, ktorá nie je interným zamestnancom, ale vykonáva funkcie súvisiace s certifikačným posudzovaním, sťažnosť najprv rieši zástupca riaditeľa Spoločnosti pre kvalitu formou priameho dialógu so žiadateľom. Ak strany dialógu nedospejú k vzájomne prijateľnému rozhodnutiu, sťažnosť sa formálne preskúma podľa stanoveného postupu.

2.12 Po prijatí rozhodnutia o sťažnosti sa rozhodnutie spolu s podrobným odôvodnením oznámi stranám. Spoločnosť a strany sťažnosti spoločne určia rozsah, v akom sa má rozhodnutie oznámiť iným zainteresovaným osobám a/alebo verejnosti, napríklad uverejnením správy na webovom sídle Spoločnosti alebo dodatočným zverejnením informácie na webovej stránke <https://www.facebook.com/lis.expert>.

2.13 Ak ktorákoľvek strana sťažnosti nesúhlasí s vydaným rozhodnutím, zainteresovaná strana má právo podať odvolanie proti rozhodnutiu o sťažnosti.

3 Odvolacia komisia (OK)

3.1 OK je samostatný orgán, nezávislý pri rozhodovaní, zriadený na rozhodovanie o sťažnostiach zainteresovaných strán a odvolaniach.

OK sa pri svojej činnosti riadi týmto Postupom. Otázky týkajúce sa činnosti Odvolacej komisie, ktoré nie sú upravené týmto zdokumentovaným postupom, sa riešia s prihliadnutím na požiadavky nezávislosti a objektívnosti členov OK zúčastnených na rozhodovaní.

Rozhodnutia OK nesmú viesť k diskriminačnému zaobchádzaniu s osobou, ktorá podala odvolanie.

3.2 Funkcie OK:

– preskúmavanie sťažností zainteresovaných strán a odvolaní proti certifikačným rozhodnutiam Spoločnosti týkajúcim sa žiadateľov o certifikáciu alebo držiteľov certifikátov;

– preskúvanie odvolaní proti rozhodnutiam o sťažnostiach, ktoré Spoločnosť predtým vybavila podľa stanoveného postupu;

– vedenie zápisníc a záznamov o činnosti OK;

– vydávanie odporúčaní na zlepšenie postupov Spoločnosti týkajúcich sa vybavovania sťažností a odvolaní.

3.3 OK sa vytvára podľa požiadaviek na jej personálne zloženie a pozostáva z nepárneho počtu fyzických osôb, konkrétne z jedného alebo troch členov podľa zložitosti odvolania.

Členovia OK musia spĺňať tieto požiadavky:

– ukončené vysokoškolské vzdelanie;

– odborná spôsobilosť v oblasti lesného hospodárstva a lesného priemyslu, ak si ju vyžaduje predmet odvolania súvisiaceho s týmito oblasťami;

– odborná spôsobilosť v oblasti dobrovoľnej certifikácie lesov;

– finančná a právna nezávislosť od Spoločnosti a od iných certifikačných orgánov; prijímanie zákonnej odmeny sa samo osebe nepovažuje za závislosť;

– neúčast' na certifikačných posudzovaniach Klienta súvisiacich so sťažnosťou alebo odvolaním;

– neúčast' na prijímaní certifikačného rozhodnutia týkajúceho sa Klienta v súvislosti so sťažnosťou alebo odvolaním;

– dodržiavanie požiadaviek dôvernosti a predchádzanie obchodnému záujmu alebo konfliktu záujmov pri plnení povinností; musí sa podpísať príslušná dohoda.

3.4 Zloženie OK na preskúvanie sťažnosti prijatej od zainteresovaných strán alebo odvolania určí riaditeľ Spoločnosti spomedzi kandidátov, ktorí spĺňajú požiadavky uvedené v tomto Postupe.

3.5 Pri preskúvaní odvolania si členovia Komisie pred každým zasadnutím zvolia predsedu spomedzi svojich členov. Predseda sa volí jednoduchou väčšinou hlasov z celkového počtu členov Komisie.

3.6 Členovia Komisie sú povinní:

– plne a všestranne sa zúčastňovať na práci OK;

– zúčastňovať sa na zasadnutiach OK;

– oznámiť každý konflikt záujmov týkajúci sa konkrétneho rozhodnutia OK;

– vyhýbať sa konaniu, ktoré by mohlo spochybniť spôsobilosť OK alebo profesionalitu jej členov.

4 Vybavovanie odvolaní

4.1 Pred obrátením sa na OK musí žiadateľ vyčerpať vyššie uvedený postup vybavovania sťažností alebo podať samostatné odvolanie proti už prijatému rozhodnutiu. Odvolania sa rovnako ako sťažnosti podávajú prostredníctvom Spoločnosti s označením „Odvolanie“.

4.2 Žiadateľom môže byť oprávnený zástupca žiadateľa o certifikáciu alebo držiteľ certifikátu v rámci certifikačnej schémy, ktorý chce napadnúť certifikačné rozhodnutie prijaté Spoločnosťou, vrátane rozhodnutia o odmietnutí vydania certifikátu, pozastavení certifikátu, odobratí certifikátu alebo zmene rozsahu certifikácie.

Podanie odvolania nemá za následok automatické pozastavenie alebo odklad certifikačného rozhodnutia ani rozhodnutia o sťažnosti.

4.3 Pri podaní odvolania žiadateľ:

– uvedie predmet odvolania;

– uvedie dôvody nesúhlasu s napadnutým rozhodnutím;

– zaviazá sa podpísať dokument, či už dohodu, vyhlásenie alebo iný dokument, týkajúci sa dôvernosti informácií počas preskúvania odvolania;

– zaviazá sa, ak o tom Spoločnosť rozhodne, zložiť primeranú sumu určenú Spoločnosťou, ktorá sa použije na úhradu nákladov na preskúvanie podania alebo sa vráti žiadateľovi.

4.4 Podanie musí:

– identifikovať stranu, proti ktorej smeruje, alebo strany zúčastnené na preskúvaní a uviesť ich poštové adresy, telefónne čísla, e-mailové adresy a ďalšie kontaktné údaje;

– uvádzať predmet sporu;

– opisovať rozhodnutia platné v čase podania sporu a ďalšie výsledky kontaktov a vypočutí, ktoré sa uskutočnili medzi stranami sporného právneho vzťahu;

– opisovať záujem žiadateľa na urovnaní sporu a dôvod obrátenia sa na OK;

- obsahovať riadne osvedčený súhlas žiadateľa s preskúmaním podania OK;
- navrhovať riešenia na prerokovanie v OK;
- byť podpísané oprávnenou osobou a doložené dôkazmi o tomto oprávnení;
- obsahovať prílohy s listinnými alebo inými dôkazmi, o ktoré sa odvolanie opiera, spolu so zoznamami takýchto dôkazov a/alebo dokumentov.

4.5 Odvolanie sa musí podať do 30 dní odo dňa prijatia príslušného rozhodnutia, ktoré je dôvodom odvolania, alebo v rovnakej lehote odo dňa, keď sa daná udalosť stala alebo mala stať známou zainteresovanej strane.

4.6 Odvolanie sa adresuje riaditeľovi Spoločnosti. Do 5 dní od doručenia sa postúpi zástupcovi riaditeľa pre kvalitu na registráciu a organizáciu jeho preskúmania OK.

4.7 Zástupca riaditeľa Spoločnosti pre kvalitu môže odmietnuť odvolanie, ktoré nespĺňa požiadavky bodu 4.4 tohto Postupu. Odmietnutie musí byť písomné, musí obsahovať dôvody odmietnutia a vysvetliť, či a ako možno zistené nedostatky odstrániť.

Oznámenie o odmietnutí preskúmania odvolania alebo o rozhodnutí prijať ho na preskúmanie a o príslušných lehotách sa vyhotoví písomne a zašle žiadateľovi na adresy uvedené v odvolaní a rovnakým spôsobom, akým bolo podanie doručené.

4.8 Rozhodnutie o odmietnutí odvolania pre nesplnenie požiadaviek na jeho podanie možno napadnúť podaním ďalšieho odvolania priamo prostredníctvom Spoločnosti.

4.9 Ak odvolanie spĺňa všetky požiadavky, zástupca riaditeľa pre kvalitu zorganizuje jeho preskúmanie OK vrátane vytvorenia zloženia OK a zabezpečenia odovzdania všetkých materiálov potrebných na preskúmanie podania.

4.10 OK vydá rozhodnutie do 3 mesiacov odo dňa doručenia odvolania prijatého na preskúmanie.

4.11 Návrhy rozhodnutí prijatých OK sa do 5 dní odo dňa prijatia rozhodnutia poskytnú na pripomienkovanie stranám, ktoré sa zúčastnili na preskúmaní a podpísali dohodu o dôvernosti.

Pripomienky k návrhom rozhodnutí sa musia vypracovať a predložiť Spoločnosti do 5 pracovných dní.

OK pripomienky posúdi a vydá konečné rozhodnutie. Súhrnná odpoveď na pripomienky sa poskytne strane, ktorá ich predložila, spolu s konečným rozhodnutím.

4.12 Rozhodnutia OK, v ktorých sa konštatujú akékoľvek nezhody v certifikačnom systéme Spoločnosti, preskúma vedenie Spoločnosti v súlade s pokynmi na predchádzanie zisteným nezhodám alebo ich nápravu. Akékoľvek nezhody, ktoré OK zistí v činnosti držiteľa certifikátu dotknutého príslušným rozhodnutím, Spoločnosť rieši podľa svojho certifikačného systému.

4.13 Ak ktorákoľvek strana nie je spokojná s rozhodnutím Odvolacej komisie, zainteresovaná strana zúčastnená na spore môže spor postúpiť priamo ASI a vlastníkovi certifikačnej schémy v súlade s postupmi stanovenými týmito orgánmi.

5 Povinnosť primeranej spolupráce

5.1 Osoby zapojené do akýchkoľvek procesných úkonov začatých podľa tohto Postupu sú povinné primerane spolupracovať s OK, Spoločnosťou a ostatnými stranami s cieľom vyriešiť spor.

5.2 Povinnosť primeranej spolupráce zahŕňa:

- podpísanie dohody o mlčanlivosti;
- včasné poskytnutie všetkých požadovaných informácií a dokumentácie, najneskôr do 48 hodín od príslušnej žiadosti, alebo umožnenie OK či osobe preskúmavajúcej sťažnosť vypočuť osoby, ktoré majú alebo môžu mať informácie potrebné na preskúmanie podania;
- vedenie rokovaní o riešení sporu v dobrej viere;
- vykonanie potrebných opráv pri realizácii postupov podľa tohto Postupu.

6 Konflikt záujmov

6.1 Ak sa v ktorejkoľvek fáze preskúmania sťažnosti alebo odvolania podľa tohto Postupu osoba domnieva, že jej účasť by porušila zásadu nestrannosti, ktorou sa pri rozhodovaní musia riadiť Spoločnosť aj členovia OK, bezodkladne o tom informuje zástupcu riaditeľa Spoločnosti pre kvalitu a dočasne sa vylúči z ďalšej účasti na procese.

6.2 Strany zúčastnené na sťažnosti alebo odvolaní môžu namietat' proti účasti akejkoľvek osoby zapojenej do ich preskúmania, ak by táto účasť porušila zásadu nestrannosti uplatňovanú pri rozhodovaní. Námietka sa podáva formou písomnej žiadosti adresovanej Spoločnosti.

6.3 V prípadoch uvedených v bodoch 6.1–6.2 možno jednotlivé osoby vylúčiť alebo sa môžu sami vylúčiť z účasti na preskúmaní sťažnosti alebo odvolania.

6.4 Ak OK v dôsledku jedného alebo viacerých vylúčení alebo diskvalifikácií stratí platné kvórum potrebné na preskúmanie sporu, zástupca riaditeľa pre kvalitu môže:

- vymenovať iného člena namiesto diskvalifikovaného člena;
- pozastaviť ďalšie posudzovanie veci a postúpiť ju priamo komisii príslušnej certifikačnej schémy;
- v každom prípade, keď zostávajúci členovia OK musia v dôsledku diskvalifikácie alebo vylúčenia konať v menšom počte, než je potrebný na kvórum, môže OK pokračovať v práci za predpokladu, že na riešení sporu sa zúčastňuje zostávajúci člen alebo členovia, ktorí neboli diskvalifikovaní.

Panaszok és fellebbezések kezelése (magyar nyelvű változat)

1. Általános rendelkezések

1.1 Jelen dokumentált eljárás szabályozza a panaszok és fellebbezések kezelésének folyamatát és határidőit. Lehetővé teszi, hogy a sérelmet szenvedett vagy érintett (érdekelt) fél panaszt vagy fellebbezést nyújtson be olyan szervhez (egy vagy több természetes személyhez, csoporthoz vagy bizottsághoz), amely szerződéses kapcsolatban áll a tanúsító szervezettel (TSZ) (például munkavállalóként), vagy annak szervezeti struktúrájához tartozik (például bizottságként).

Panasz vagy fellebbezés benyújtásakor a Társaság megköveteli, hogy a benyújtó személy egyértelműen ismertesse a panasz vagy fellebbezés tárgyát, továbbá adja meg a kérelmező nevét és elérhetőségeit.

1.2 Az érdekelt felek panaszairól, valamint a Társaság tanúsítási döntései ellen benyújtott fellebbezésekről való független és objektív döntéshozatal biztosítása érdekében a Társaság független Fellebbezési Bizottságot (FB) hozhat létre. A Bizottság szakértői nem vehettek részt a panaszos vagy fellebbező értékelésében, és nem hozhatták meg az érintett tanúsítási döntést.

1.3 A panaszokról és fellebbezésekről szóló döntéseket az FB írásban hozza meg.

1.4 A tanúsítással kapcsolatos panaszokat és fellebbezéseket a Beérkezett panaszok és fellebbezések nyilvántartásában kell rögzíteni.

1.5 A Társaság a panaszt vagy fellebbezést benyújtó személy kilétét bizalmasan kezeli az Ügyféllel, a PEFC Tanáccsal, az Önkéntes Erdőtanúsítás Nemzeti Rendszerével (OENR) és az FSC®-vel szemben, ha a kérelmező beadványában kifejezetten anonimitást kért. Ha a beadvány ilyen kérést nem tartalmaz, a Társaság felkéri a kérelmezőt ennek tisztázására. Ha a kérelmező nem válaszol a Társaság megkeresésére, azt minden esetben anonimitási kérelemnek kell tekinteni, kivéve, ha a kérelmező később ettől eltérően nyilatkozik.

1.6 A Társaság a névtelen panaszokat és a bizonyítékokkal alátámasztott elégedetlenségi nyilatkozatokat az érdekelt felek észrevételeiként kezeli, és azokat az Ügyfél következő auditja során megvizsgálja.

1.7 A panaszok és fellebbezések befogadása és kezelése során:

a) a beadvány első kézhezvételétől számított 5 (öt) napon belül a Társaság értesíti a kérelmezőt a panasz/fellebbezés befogadásáról vagy elutasításáról;

b) a panasz/fellebbezés befogadása esetén a Társaság a kézhezvételtől számított 14 napon belül választ ad, amelyben röviden ismerteti a tanúsító szervezet által a panasz/fellebbezés kezelésére tervezett intézkedéseket;

c) a Társaság döntéseinek meghozatalával, illetve a beadvány vizsgálatának előrehaladására vonatkozó információk rendelkezésre állásával párhuzamosan tájékoztatja a panaszt/panaszokat vagy fellebbezést/fellebbezéseket benyújtó felet vagy feleket az ügy állásáról;

d) a panaszról/fellebbezésről szóló döntést legkésőbb a kézhezvételtől számított 3 (három) hónapon belül meg kell hozni, és annak tartalmaznia kell a panasz vagy fellebbezés kezelésére tervezett valamennyi eljárást és intézkedést;

e) a Társaság értesíti a panasz/fellebbezést benyújtó felet, amikor az ügy lezártnak minősül. Ez azt jelenti, hogy a tanúsító szervezet valamennyi szükséges információt összegyűjtött és ellenőrzött, a kifogásokat kivizsgálta, a panaszról döntést hozott, és a kérelmezőnek válaszolt.

1.8 A benyújtott panaszról vagy fellebbezésről szóló döntést olyan személy vagy személyek vizsgálják felül és hagyják jóvá, akik nem vettek részt a panaszhoz vagy fellebbezéshez kapcsolódó értékelésben.

1.9 A Társaság tájékoztatja a kérelmezőt arról, hogy panaszosként jogosult a panaszt az ASI elé terjeszteni, ha a Társaság az összes saját eljárásának kimerítését követően sem rendezte az ügyet, vagy ha a panaszos nem ért egyet a tanúsító szervezet következtetéseivel és/vagy nem elégedett azzal, ahogyan a tanúsító szervezet a panaszt kezelte. Végző jogorvoslati szintként a panasz az FSC®-hez vagy a PEFC-hez továbbítható.

2 A panaszok kezelése

2.1 Megfelelő indok fennállása esetén az érdekelt fél az alábbi eljárás szerint jár el, és panaszát közvetlenül a Társasághoz, a Társaság igazgatójához és/vagy a Társaság Ügyfelének címezve nyújtja be.

2.2 Kérelmező lehet bármely személy, aki részt vesz a tanúsítási folyamatban, vagy érdekelt a tanúsító szervezet által végzett tanúsítás eredményében.

2.3 A kérelmező a panaszt közvetlenül az igazgatóhoz nyújtja be. A panasznak:

- meg kell jelölnie a panasz tárgyát;
- azonosítania kell a konfliktus lehetséges feleit;

– ismertetnie kell a kérelmező részvételét a beadványt megelőző és a tanúsító szervezethez benyújtott panasz alapjául szolgáló eseményekben;

– tartalmaznia kell a kérelmező kötelezettségvállalását arra, hogy a Társaság ilyen döntése esetén a Társaság által meghatározott észszerű összeget letétbe helyez, amelyet a panasz kezelésének költségeire fordítanak, vagy a kérelmezőnek visszatérítenek.

2.4 A Társaság minőségügyi igazgatóhelyettese a panaszt nyilvántartásba veszi, és a kézhezvételtől számított 5 napon belül elvégzi annak előzetes vizsgálatát. Ezt követően írásban értesíti a kérelmezőt a panaszban megadott elérhetőségeken és ugyanazon a csatornán, amelyen a beadvány beérkezett.

A Társaság minőségügyi igazgatóhelyettese kijelöli a beérkezett panasz kivizsgálásáért felelős személyt vagy személyek csoportját. A felelős személy nem vehetett részt a panaszhoz/fellebbezéshez kapcsolódó tanúsítási értékelésben.

2.5 A panaszt vizsgáló személy jogosult elutasítani azt a panaszt, amely nem felel meg jelen dokumentált eljárás 2.3 pontjában foglalt követelményeknek. Az elutasítást írásba kell foglalni, meg kell indokolni, továbbá meg kell jelölni, hogy a feltárt hiányosságok orvosolhatók-e, és ha igen, milyen módon.

A panasz vizsgálatra történő befogadása esetén a benyújtó felet tájékoztatni kell a határidőkről és a vizsgálati folyamatról.

2.6 A panasz benyújtási követelményeinek meg nem felelő panasz befogadását elutasító döntés a Társaságon keresztül közvetlenül benyújtott megfelelő fellebbezéssel megtámadható. A kérelmező ezt a panaszra adott válasz megküldésének napjától számított 10 napon belül teheti meg.

2.7 A panasz vizsgálatáról szóló döntés meghozatalakor a panaszt vizsgáló személy vagy személyek saját mérlegelésük alapján határozhatják meg a vizsgálat módját és eljárási rendjét.

2.8 A minőségügyi igazgatóhelyettes dönthet Fellebbezési Bizottság (FB) létrehozásáról olyan összetett panasz kivizsgálására, amely nagyszámú, az értékelésben és/vagy a tanúsítási döntés meghozatalában részt vett személy, továbbá nagyszámú érdekelt fél érdekeit érinti. Ebben az esetben a panasz befogadásáról és a vizsgálati folyamatról szóló értesítésben fel kell tüntetni az ügyet vizsgáló FB összetételét, vagy ismertetni kell az FB megalakításáról szóló döntést és annak alapelveit.

2.9 Ha a panasz vizsgálata során a felek a panasz teljes vagy részleges rendezéséről megállapodnak, megállapodást írnak alá, amely rögzíti a rendezés módját, határidejét és egyéb feltételeit. A megállapodást a Társaság igazgatója hagyja jóvá, és az a felekre nézve kötelező. A felek a megállapodásban meghatározhatják, hogy annak mely részeit kell szükség esetén más érdekelt személyek és/vagy a nyilvánosság tudomására hozni.

2.10 A panaszról szóló döntés meghozatala érdekében a panasszal érintett fél felkérhető arra, hogy ismertesse álláspontját, amelyet a döntéshozatal során figyelembe lehet venni. Alternatív megoldásként további rendkívüli helyszíni audit indítható, ha a panasz az Ügyfélre és/vagy auditorra vonatkozik az Ügyfél megfelelő auditjával összefüggésben.

A további rendkívüli audit a tervezett audittal egyidejűleg, annak hatókörét kibővítve is elvégezhető. Célszerű olyan vezető auditort bevonni, aki korábban nem vett részt az adott Ügyfél tanúsításában. Az auditot követően jelentést kell készíteni, amelyben az auditor részletesen ismerteti a panasz lényegét, az audit keretében végrehajtott intézkedéseket és arra vonatkozó ajánlását, hogy a panaszt megalapozottnak kell-e tekinteni. Szükség esetén az Ügyféllel szemben kötelezően megszüntetendő nemmegfelelőségek állapíthatók meg.

2.11 Ha a panaszt a Társaság bármely személyével vagy munkavállalójával szemben nyújtották be, beleértve azt a nem állományban lévő személyt is, aki tanúsítási értékeléshez kapcsolódó feladatokat lát el, a panaszt elsőként a Társaság minőségügyi igazgatóhelyettese kezeli a kérelmezővel folytatott közvetlen párbeszéd keretében. Ha a párbeszédben részt vevő felek nem jutnak kölcsönösen elfogadható döntésre, a panaszt az előírt eljárás szerint hivatalosan ki kell vizsgálni.

2.12 A panaszról szóló döntés meghozatala után a döntést és annak részletes indokolását közölni kell a felekkel. A Társaság és a panasz felei közösen határozzák meg, hogy a döntést milyen mértékben kell más érdekelt személyekkel és/vagy a nyilvánossággal közölni, például a Társaság honlapján közzétett hír vagy a <https://www.facebook.com/lis.expert> oldalon elhelyezett további tájékoztatás útján.

2.13 Ha a panasz bármelyik fele nem ért egyet a meghozott döntéssel, az érdekelt fél jogosult a panaszról szóló döntés ellen fellebbezést benyújtani.

3 Fellebbezési Bizottság (FB)

3.1 Az FB önálló, döntéshozatalában független szerv, amelyet az érdekelt felek panaszairól és a fellebbezésekről való döntés céljából hoznak létre.

Az FB tevékenysége során jelen Eljárás szerint jár el. A Fellebbezési Bizottság működésével kapcsolatos, jelen dokumentált eljárásban nem szabályozott kérdéseket az FB döntéshozatalban részt vevő tagjaira vonatkozó függetlenségi és objektivitási követelmények figyelembevételével kell rendezni.

Az FB döntései nem eredményezhetik a fellebbezést benyújtó személy hátrányos megkülönböztetését.

3.2 Az FB feladatai:

- az érdekelt felek panaszainak és a Társaság tanúsításra jelentkezőkre vagy tanúsítványtulajdonosokra vonatkozó tanúsítási döntései ellen benyújtott fellebbezéseknek a vizsgálata;
- a Társaság által az előírt eljárás szerint korábban kezelt panaszokról szóló döntések ellen benyújtott fellebbezések vizsgálata;
- az FB munkájával kapcsolatos jegyzőkönyvek és nyilvántartások vezetése;
- ajánlások megfogalmazása a Társaság panaszok és fellebbezések kezelésére vonatkozó eljárásainak fejlesztésére.

3.3 Az FB-t a személyi összetételére vonatkozó követelmények alapján kell létrehozni, és a fellebbezés összetettségétől függően páratlan számú természetes személyből, egy vagy három tagból áll.

Az FB tagjainak az alábbi követelményeknek kell megfelelniük:

- befejezett felsőfokú végzettség;
- erdőgazdálkodási és erdőipari szakismeret, amennyiben az e területekhez kapcsolódó fellebbezés tárgya ezt megköveteli;
- az önkéntes erdőtanúsítás területén fennálló szakismeret;
- pénzügyi és jogi függetlenség a Társaságtól és más tanúsító szervezetektől; a jogszerű díjazás önmagában nem minősül függőségnek;
- a panaszhoz vagy fellebbezéshez kapcsolódó Ügyfél tanúsítási értékelésében való részvétel hiánya;
- a panaszhoz vagy fellebbezéshez kapcsolódó Ügyfél tanúsítási döntésének meghozatalában való részvétel hiánya;
- a titoktartási követelmények betartása, valamint kereskedelmi érdekelttség és összeférhetetlenség elkerülése a feladatok ellátása során; erről megfelelő megállapodást kell aláírni.

3.4 Az érdekelt felektől beérkezett és vizsgálatra befogadott panasz, illetve fellebbezés elbírálására az FB összetételét a Társaság igazgatója határozza meg a jelen Eljárásban meghatározott követelményeknek megfelelő jelöltek közül.

3.5 Fellebbezés vizsgálatakor a Bizottság tagjai minden ülés előtt maguk közül elnököt választanak. Az elnököt a Bizottság teljes taglétszámának egyszerű többségével választják meg.

3.6 A Bizottság tagjai kötelesek:

- teljeskörűen és érdemben részt venni az FB munkájában;
- részt venni az FB ülésein;
- bejelenteni az FB valamely döntésével kapcsolatos bármely összeférhetetlenséget;
- tartózkodni minden olyan cselekménytől, amely veszélyeztetheti az FB szakmai alkalmasságát vagy kétségbe vonhatja tagjainak szakmai színvonalát.

4 A fellebbezések kezelése

4.1 Az FB-hez fordulás előtt a kérelmezőnek le kell folytatnia a fent meghatározott panaszkezelési eljárást, vagy külön fellebbezést kell benyújtania egy már meghozott döntés ellen. A fellebbezéseket a panaszokhoz hasonlóan a Társaságon keresztül, „Fellebbezés” megjelöléssel kell benyújtani.

4.2 Kérelmező lehet a tanúsítási rendszerben tanúsításra jelentkező vagy tanúsítványtulajdonos meghatalmazott tisztségviselője, aki meg kívánja támadni a Társaság tanúsítási döntését, ideértve a tanúsítvány kiadásának megtagadásáról, a tanúsítvány felfüggesztéséről, visszavonásáról vagy a tanúsítási terület módosításáról szóló döntést.

A fellebbezés benyújtása nem eredményezi automatikusan a tanúsítási döntés vagy a panaszról szóló döntés végrehajtásának felfüggesztését.

4.3 A fellebbezés benyújtásakor a kérelmező:

- meghatározza a fellebbezés tárgyát;
- megindokolja, hogy miért nem ért egyet a megtámadott döntéssel;
- vállalja, hogy a fellebbezés vizsgálata során kezelt információk bizalmas jellegéről szóló dokumentumot, így megállapodást, nyilatkozatot vagy más okiratot aláír;
- vállalja, hogy a Társaság ilyen döntése esetén a Társaság által meghatározott észszerű összeget letétbe helyez, amelyet a beadvány vizsgálatának költségeire fordítanak, vagy a kérelmezőnek visszatérítenek.

4.4 A beadványnak:

- azonosítania kell azt a felet, akivel szemben benyújtják, vagy a vizsgálatban részt vevő feleket, továbbá meg kell adnia postai címüket, telefonszámukat, e-mail-címüket és egyéb elérhetőségeiket;
- ismertetnie kell a jogvita tárgyát;
- ismertetnie kell a jogvita benyújtásakor fennálló döntéseket, valamint a vitás jogviszony felei között lezajlott kapcsolattartás és meghallgatások egyéb eredményeit;
- ismertetnie kell a kérelmező félnek a jogvita rendezéséhez fűződő érdekét és az FB-hez fordulás okát;
- tartalmaznia kell a kérelmező megfelelően hitelesített hozzájárulását ahhoz, hogy a beadványt az FB megvizsgálja;
- az FB által megvitandó megoldási javaslatokat kell tartalmaznia;
- meghatalmazott személynek kell aláírnia, és csatolni kell a meghatalmazás igazolását;
- mellékletként tartalmaznia kell a fellebbezés alapjául szolgáló okirati vagy egyéb bizonyítékokat, valamint az e bizonyítékokat és/vagy dokumentumokat felsoroló jegyzékeket.

4.5 A fellebbezést az annak alapjául szolgáló döntés meghozatalának napjától számított 30 napon belül, vagy ugyanezen határidőn belül attól a naptól számítva kell benyújtani, amikor az esemény az érdekelt fél tudomására jutott vagy tudomására kellett volna jutnia.

4.6 A fellebbezést a Társaság igazgatójának kell címezni. A kézhezvételtől számított 5 napon belül továbbítani kell a minőségügyi igazgatóhelyettesnek nyilvántartásba vétel és az FB általi vizsgálat megszervezése céljából.

4.7 A Társaság minőségügyi igazgatóhelyettese jogosult elutasítani azt a fellebbezést, amely nem felel meg jelen Eljárás 4.4 pontjában foglalt követelményeknek. Az elutasítást írásba kell foglalni, meg kell indokolni, továbbá meg kell jelölni, hogy a feltárt hiányosságok orvosolhatók-e, és ha igen, milyen módon.

A fellebbezés vizsgálatának megtagadásáról vagy vizsgálatra történő befogadásáról és a vonatkozó határidőkről szóló értesítést írásba kell foglalni, és a fellebbezésben megadott címekre, ugyanazon a csatormán kell megküldeni, amelyen a beadvány beérkezett.

4.8 A fellebbezés benyújtási követelményeinek meg nem felelő fellebbezés befogadását elutasító döntés a Társaságon keresztül közvetlenül benyújtott újabb fellebbezéssel megtámadható.

4.9 Ha a fellebbezés valamennyi követelménynek megfelel, a minőségügyi igazgatóhelyettes megszervezi annak FB általi vizsgálatát, ideértve az FB összetételének kialakítását és a beadvány vizsgálatához szükséges valamennyi anyag FB részére történő átadását.

4.10 Az FB a vizsgálatra befogadott fellebbezés kézhezvételétől számított 3 hónapon belül döntést hoz.

4.11 Az FB által elfogadott határozattervezeteket a döntés meghozatalától számított 5 napon belül észrevételezésre meg kell küldeni azoknak a feleknek, amelyek részt vettek a vizsgálatban és titoktartási megállapodást írtak alá.

A határozattervezetekre vonatkozó észrevételeket 5 munkanapon belül kell elkészíteni és a Társaságnak megküldeni.

Az FB megvizsgálja az észrevételeket, és végleges döntést hoz. Az észrevételekre adott összefoglaló választ a végleges döntéssel együtt kell megküldeni az észrevételt benyújtó félnek.

4.12 A Társaság tanúsítási rendszerében fennálló bármely nemmegfelelőséget megállapító FB-döntéseket a Társaság vezetése a feltárt nemmegfelelőségek megelőzésére vagy helyesbítésére vonatkozó utasítás szerint vizsgálja felül. Az FB által az érintett tanúsítványtulajdonos tevékenységében feltárt bármely nemmegfelelőséget a Társaság saját tanúsítási rendszere szerint kezeli.

4.13 Ha bármelyik fél elégedetlen a Fellebbezési Bizottság döntésével, a jogvitában részt vevő érdekelt fél az ügyet közvetlenül az ASI és a tanúsítási rendszer tulajdonosa elé terjesztheti az e szervezetek által meghatározott eljárások szerint.

5 Az észszerű együttműködés kötelezettsége

5.1 A jelen Eljárás alapján indított bármely eljárási cselekményben részt vevő személyek kötelesek az FB-vel, a Társasággal és a többi féllel észszerűen együttműködni a jogvita rendezése érdekében.

5.2 Az észszerű együttműködés kötelezettsége magában foglalja:

- titoktartási megállapodás aláírását;
- valamennyi kért információ és dokumentáció kellő időben, de legkésőbb az erre irányuló megkereséstől számított 48 órán belül történő rendelkezésre bocsátását, vagy annak lehetővé tételét, hogy az FB vagy a panaszt vizsgáló személy meghallgassa azokat a személyeket, akik rendelkeznek vagy rendelkezhetnek a beadvány vizsgálatához szükséges információkkal;
- a jogvita rendezésére irányuló tárgyalások jóhiszemű lefolytatását;

- a jelen Eljárás szerinti eljárások végrehajtása során szükséges helyesbítések elvégzését.

6 Összeférhetetlenség

6.1 Ha a jelen Eljárás szerinti panasz- vagy fellebbezés-vizsgálat bármely szakaszában valamely személy úgy ítéli meg, hogy részvétele sértené a Társaság és az FB tagjai által a döntéshozatal során követendő pártatlanság elvét, erről haladéktalanul értesíti a Társaság minőségügyi igazgatóhelyettesét, és ideiglenesen kizárja magát a folyamatban való további részvételből.

6.2 A panaszban vagy fellebbezésben részt vevő felek kifogást emelhetnek a vizsgálatban részt vevő bármely személy részvételével szemben, ha az sértené a döntéshozatal során alkalmazandó pártatlanság elvét. A kifogást a Társasághoz címzett írásbeli kérelem formájában kell benyújtani.

6.3 A 6.1–6.2 pontban meghatározott esetekben egyes személyek kizárhatók, vagy önként kizárhatják magukat a panasz vagy fellebbezés vizsgálatából.

6.4 Ha egy vagy több kizárás vagy alkalmatlanná nyilvánítás következtében az FB elveszíti a jogvita vizsgálatához szükséges határozatképes létszámát, a minőségügyi igazgatóhelyettes:

- a kizárt tag helyett másik tagot jelölhet ki;
- felfüggesztheti az ügy további vizsgálatát, és azt közvetlenül az érintett tanúsítási rendszer illetékes bizottsága elé utalhatja;
- minden olyan esetben, amikor kizárás vagy önkizárás miatt az FB fennmaradó tagjainak a határozatképességhez szükségesnél kisebb létszámban kell eljárniuk, az FB folytathatja munkáját, feltéve, hogy a jogvita rendezésében részt vesz a fennmaradó, ki nem zárt tag vagy tagok.

საჩივრებისა და აპელაციების მართვა (ქართული ვერსია)

1. ზოგადი დებულებები

1.1 წინამდებარე დოკუმენტირებული პროცედურა არეგულირებს საჩივრებისა და აპელაციების განხილვის პროცესსა და ვადებს. იგი დაზარალებულ ან საკითხით შეხებულ (დაინტერესებულ) მხარეს აძლევს შესაძლებლობას, საჩივარი ან აპელაცია წარუდგინოს ორგანოს — ერთ ან რამდენიმე ფიზიკურ პირს, ჯგუფს ან კომიტეტს — რომელიც სერტიფიკაციის ორგანოსთან (სო) სახელშეკრულებო ურთიერთობით არის დაკავშირებული, მაგალითად, როგორც თანამშრომელი, ან შედის მის ორგანიზაციულ სტრუქტურაში, მაგალითად, როგორც კომიტეტი.

საჩივრის ან აპელაციის წარდგენისას კომპანია მოითხოვს, რომ წარმდგენმა პირმა მკაფიოდ აღწეროს საჩივრის ან აპელაციის არსი და მიუთითოს განმცხადებლის სახელი და საკონტაქტო ინფორმაცია.

1.2 დაინტერესებული მხარეების საჩივრებთან და კომპანიის მიერ მიღებულ სერტიფიკაციის გადაწყვეტილებებზე აპელაციებთან დაკავშირებით დამოუკიდებელი და ობიექტური გადაწყვეტილებების უზრუნველსაყოფად კომპანიას შეუძლია შექმნას დამოუკიდებელი სააპელაციო კომიტეტი (სკ), რომლის ექსპერტებს არ მიუღიათ მონაწილეობა მომჩივნის ან აპელანტის შეფასებაში და არ მიუღიათ შესაბამისი სერტიფიკაციის გადაწყვეტილება.

1.3 საჩივრებსა და აპელაციებზე გადაწყვეტილებებს სკ წერილობით იღებს.

1.4 სერტიფიკაციასთან დაკავშირებული საჩივრები და აპელაციები რეგისტრირდება მიღებული საჩივრებისა და აპელაციების რეესტრში.

1.5 თუ განმცხადებელმა თავის განცხადებაში მკაფიოდ მოითხოვა ანონიმურობა, კომპანია საჩივრის ან აპელაციის წარმდგენი პირის ვინაობას კონფიდენციალურად ინახავს კლიენტის, PEFC-ის საბჭოს, ტყის ნებაყოფლობითი სერტიფიკაციის ეროვნული სისტემისა (ტნსეს) და FSC®-ის მიმართ. თუ განცხადება ასეთ მოთხოვნას არ შეიცავს, კომპანია განმცხადებელს სთხოვს საკითხის დაზუსტებას. კომპანიის მოთხოვნაზე განმცხადებლის უპასუხოება ყოველთვის განიხილება ანონიმურობის მოთხოვნად, თუ განმცხადებელი მოგვიანებით საპირისპიროს არ მიუთითებს.

1.6 კომპანია ანონიმურ საჩივრებსა და მტკიცებულებებით დაუდასტურებელ უკმაყოფილების გამოხატვას ასევე განიხილავს დაინტერესებული მხარეების კომენტარებად და მათ კლიენტის მომდევნო აუდიტის დროს აფასებს.

1.7 საჩივრების ან აპელაციების მიღებისა და განხილვისას:

- ა) განცხადების პირველადი მიღებიდან 5 (ხუთი) დღის ვადაში კომპანია განმცხადებელს აცნობებს საჩივრის/აპელაციის მიღების ან მიღებაზე უარის თქმის შესახებ;
- ბ) საჩივრის/აპელაციის მიღების შემთხვევაში კომპანია მისი მიღებიდან 14 დღის ვადაში გასცემს პასუხს, რომელიც მოიცავს სერტიფიკაციის ორგანოს მიერ საჩივარზე/აპელაციაზე რეაგირებისთვის დაგეგმილი მოქმედებების მოკლე აღწერას;
- გ) გადაწყვეტილებების მიღებისას და განცხადების განხილვის მიმდინარეობის შესახებ ინფორმაციის არსებობის შემთხვევაში კომპანია საჩივრის/საჩივრების ან აპელაციის/აპელაციების წარმდგენ მხარეს ან მხარეებს აწვდის ინფორმაციას განხილვის მიმდინარეობის შესახებ;
- დ) საჩივარზე/აპელაციაზე გადაწყვეტილება მიღებული უნდა იქნეს მისი მიღებიდან არაუგვიანეს 3 (სამი) თვისა და უნდა მოიცავდეს საჩივარზე ან აპელაციაზე რეაგირებისთვის გათვალისწინებულ ყველა პროცედურასა და მოქმედებას;

ე) კომპანია საჩივრის/აპელაციის წარმდგენ მხარეს აცნობებს, როდის მიიჩნევა საქმე დახურულად. საქმე დახურულად ითვლება, როდესაც სერტიფიკაციის ორგანომ შეაგროვა და გადაამოწმა ყველა საჭირო ინფორმაცია, შეისწავლა ბრალდებები, მიიღო გადაწყვეტილება საჩივარზე და უპასუხა განმცხადებელს.

1.8 წარდგენილ საჩივარზე ან აპელაციაზე გადაწყვეტილებას განიხილავს და ამტკიცებს პირი ან პირები, რომლებსაც საჩივართან ან აპელაციასთან დაკავშირებულ შეფასებაში მონაწილეობა არ მიუღიათ.

1.9 კომპანია განმცხადებელს აცნობებს, რომ მას, როგორც საჩივრის წარმდგენ მხარეს, უფლება აქვს საჩივარი გადასცეს ASI-ს განსახილველად, თუ კომპანიამ საკუთარი ყველა პროცედურის გამოყენების შემდეგ საკითხი ვერ მოაგვარა, ან თუ მომჩივანი არ ეთანხმება სერტიფიკაციის ორგანოს დასკვნებს და/ან უკმაყოფილოა სერტიფიკაციის ორგანოს მიერ საჩივრის განხილვის წესით. საბოლოო ეტაპზე საჩივარი შეიძლება გადაეგზავნოს FSC®-ს ან PEFC-ს.

2 საჩივრების განხილვა

2.1 სათანადო საფუძვლების არსებობის შემთხვევაში დაინტერესებული მხარე ქვემოთ მოცემული პროცედურის შესაბამისად საჩივარს პირდაპირ კომპანიას, კომპანიის დირექტორის სახელზე და/ან კომპანიის კლიენტს წარუდგენს.

2.2 განმცხადებელი შეიძლება იყოს ნებისმიერი პირი, რომელიც მონაწილეობს სერტიფიკაციის პროცესში ან დაინტერესებულია სერტიფიკაციის ორგანოს მიერ ჩატარებული სერტიფიკაციის შედეგებით.

2.3 განმცხადებელი საჩივარს უშუალოდ დირექტორის სახელზე წარადგენს. საჩივარში უნდა:

- განიმარტოს საჩივრის საგანი;
- განისაზღვროს კონფლიქტის შესაძლო მონაწილე მხარეები;
- აღიწეროს განმცხადებლის მონაწილეობა იმ მოვლენებში, რომლებიც განცხადებას წინ უძღოდა და სერტიფიკაციის ორგანოსთვის საჩივრის წარდგენის საფუძველი გახდა;
- დაფიქსირდეს ვალდებულება, კომპანიის შესაბამისი გადაწყვეტილების შემთხვევაში, კომპანიის მიერ განსაზღვრული გონივრული ოდენობის თანხის დეპოზიტზე შეტანის შესახებ; თანხა გამოყენებული იქნება საჩივრის განხილვის ხარჯების დასაფარად ან დაუბრუნდება განმცხადებელს.

2.4 კომპანიის დირექტორის მოადგილე ხარისხის საკითხებში საჩივარს რეგისტრაციაში ატარებს და მიღებიდან 5 დღის ვადაში მის პირველად განხილვას ახორციელებს, რის შემდეგაც განმცხადებელს წერილობით აცნობებს საჩივარში მითითებული საკონტაქტო მონაცემებითა და იმავე საშუალებით, რომლითაც შესაბამისი განცხადება იქნა მიღებული.

კომპანიის დირექტორის მოადგილე ხარისხის საკითხებში განსაზღვრავს პირს ან პასუხისმგებელ პირთა ჯგუფს, რომელიც მიღებულ საჩივარს განიხილავს. პასუხისმგებელი პირი არ შეიძლება მონაწილეობდეს საჩივართან/აპელაციასთან დაკავშირებულ სერტიფიკაციის შეფასების პროცესში.

2.5 საჩივრის განმხილველ პირს უფლება აქვს უარი თქვას იმ საჩივრის განხილვაზე, რომელიც არ შეესაბამება წინამდებარე დოკუმენტირებული პროცედურის 2.3 პუნქტის მოთხოვნებს. უარი წერილობით უნდა გაფორმდეს, შეიცავდეს უარის მიზეზს და განმარტავდეს, შესაძლებელია თუ არა და როგორ შეიძლება გამოვლენილი ხარვეზების გამოსწორება.

საჩივრის განსახილველად მიღების შემთხვევაში მის წარმდგენ მხარეს ეცნობება განხილვის ვადები და პროცესი.

2.6 საჩივრის მიღებაზე უარის თქმის გადაწყვეტილება, რომელიც ეფუძნება წარდგენის მოთხოვნებთან შეუსაბამობას, შეიძლება გასაჩივრდეს შესაბამისი აპელაციის უშუალოდ კომპანიის მეშვეობით წარდგენით. განმცხადებელს ამის გაკეთება შეუძლია საჩივარზე პასუხის გაგზავნის თარიღიდან 10 დღის ვადაში.

2.7 საჩივრის განხილვის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებისას განხილველ პირს ან პირებს უფლება აქვთ საკუთარი შეხედულებისამებრ განსაზღვრონ განხილვის ფორმა და წესი.

2.8 დირექტორის მოადგილეს ხარისხის საკითხებში შეუძლია გადაწყვიტოს სააპელაციო კომიტეტის (სკ) შექმნა რთული საჩივრის განსახილველად, თუ იგი ეხება შეფასებაში და/ან სერტიფიკაციის გადაწყვეტილების მიღებაში მონაწილე პირთა დიდი რაოდენობის, აგრეთვე დაინტერესებულ მხარეთა დიდი რაოდენობის ინტერესებს. ასეთ შემთხვევაში საჩივრის მიღებისა და მისი განხილვის პროცესის შესახებ შეტყობინებაში მიეთითება იმ სკ-ის შემადგენლობა, რომელიც საჩივარს განიხილავს, ან აღიწერება მისი შექმნის შესახებ გადაწყვეტილება და ფორმირების პრინციპები.

2.9 თუ საჩივრის განხილვისას მხარეები მიაღწევენ შეთანხმებას საჩივრის სრულად ან ნაწილობრივ მოგვარების შესახებ, ისინი ხელს აწერენ შეთანხმებას, რომელშიც განისაზღვრება მოგვარების ფორმები, ვადები და სხვა პირობები. შეთანხმებას ამტკიცებს კომპანიის დირექტორი და იგი მხარეებისთვის სავალდებულოა. შეთანხმებაში მხარეებს შეუძლიათ განსაზღვრონ, მისი რომელი ნაწილები უნდა ეცნობოს, საჭიროების შემთხვევაში, სხვა დაინტერესებულ პირებს და/ან საზოგადოებას.

2.10 საჩივარზე გადაწყვეტილების მისაღებად შეიძლება მოთხოვნილი იქნეს იმ მხარის პოზიცია, რომლის წინააღმდეგაც საჩივარი იქნა წარდგენილი, რათა იგი გადაწყვეტილების მიღებისას იქნეს გათვალისწინებული. ალტერნატიულად, შეიძლება დაინიშნოს დამატებითი რიგგარეშე ადგილზე აუდიტი, თუ საჩივარი ეხება კლიენტს და/ან აუდიტორს კლიენტის შესაბამის აუდიტთან დაკავშირებით.

დამატებითი რიგგარეშე აუდიტი შეიძლება ჩატარდეს გეგმურ აუდიტთან ერთად, მისი სფეროს გაფართოებით. მიზანშეწონილია აუდიტში ჩაერთოს წამყვანი აუდიტორი, რომელსაც მანამდე მოცემული კლიენტის სერტიფიკაციაში მონაწილეობა არ მიუღია. ასეთი აუდიტის შედეგების საფუძველზე მზადდება ანგარიში, რომელშიც აუდიტორი დეტალურად აღწერს საჩივრის არსს, აუდიტის ფარგლებში განხორციელებულ ღონისძიებებს და საკუთარ რეკომენდაციას იმის შესახებ, უნდა იქნეს თუ არა საჩივარი მიჩნეული დასაბუთებულად. საჭიროების შემთხვევაში კლიენტს შეიძლება დაუდგინდეს სავალდებულოდ გამოსასწორებელი შეუსაბამობები.

2.11 თუ საჩივარი წარდგენილია კომპანიის რომელიმე პირის ან თანამშრომლის წინააღმდეგ, მათ შორის არაშტატის პირის წინააღმდეგ, რომელიც სერტიფიკაციის შეფასებასთან დაკავშირებულ ფუნქციებს ასრულებს, საჩივარს თავდაპირველად კომპანიის დირექტორის მოადგილე ხარისხის საკითხებში განმცხადებელთან პირდაპირი დიალოგის ფორმით განიხილავს. თუ დიალოგის მხარეები ურთიერთმისაღებ გადაწყვეტილებას ვერ მიაღწევენ, საჩივარი დადგენილი წესით ოფიციალურ განხილვას ექვემდებარება.

2.12 საჩივარზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ გადაწყვეტილება და მისი დეტალური დასაბუთება მხარეებს ეცნობება. კომპანია და საჩივრის მხარეები ერთობლივად განსაზღვრავენ, რა მოცულობით უნდა ეცნობოს გადაწყვეტილება სხვა დაინტერესებულ პირებს და/ან საზოგადოებას, მაგალითად, კომპანიის ვებგვერდზე ახალი ამბის გამოქვეყნებით ან <https://www.facebook.com/lis.expert> ვებგვერდზე დამატებითი ინფორმაციის განთავსებით.

2.13 თუ საჩივრის რომელიმე მხარე არ ეთანხმება მიღებულ გადაწყვეტილებას, დაინტერესებულ მხარეს უფლება აქვს საჩივარზე მიღებული გადაწყვეტილება აპელაციით გაასაჩივროს.

3 სააპელაციო კომიტეტი (სკ)

3.1 სკ არის დამოუკიდებელი და გადაწყვეტილების მიღებისას მიუკერძოებელი ორგანო, რომელიც იქმნება დაინტერესებული მხარეების საჩივრებსა და აპელაციებზე გადაწყვეტილებების მისაღებად.

თავის საქმიანობაში სკ ხელმძღვანელობს წინამდებარე პროცედურით. სააპელაციო კომიტეტის საქმიანობასთან დაკავშირებული საკითხები, რომლებიც წინამდებარე დოკუმენტირებული პროცედურით არ არის მოწესრიგებული, წყდება გადაწყვეტილების მიღებაში მონაწილე სკ-ის წევრთა დამოუკიდებლობისა და ობიექტურობის მოთხოვნების გათვალისწინებით.

სკ-ის გადაწყვეტილებებმა არ უნდა გამოიწვიოს აპელაციის წარმდგენი პირის დისკრიმინაციული მოპყრობა.

3.2 სკ-ის ფუნქციებია:

- დაინტერესებული მხარეების საჩივრებისა და სერტიფიკაციის მამიებლების ან სერტიფიკატის მფლობელების მიმართ კომპანიის სერტიფიკაციის გადაწყვეტილებებზე შეტანილი აპელაციების განხილვა;
- იმ საჩივრებზე მიღებული გადაწყვეტილებების წინააღმდეგ შეტანილი აპელაციების განხილვა, რომლებიც კომპანიამ დადგენილი წესით განიხილა;
- სკ-ის საქმიანობასთან დაკავშირებული ოქმებისა და ჩანაწერების წარმოება;
- საჩივრებისა და აპელაციების განხილვის წესთან დაკავშირებული კომპანიის პროცედურების გაუმჯობესების შესახებ რეკომენდაციების მომზადება.

3.3 სკ ყალიბდება მისი პერსონალური შემადგენლობის მოთხოვნების შესაბამისად და შედგება ფიზიკურ პირთა კენტი რაოდენობისგან — აპელაციის სირთულის მიხედვით ერთი ან სამი წევრისგან.

სკ-ის წევრები უნდა აკმაყოფილებდნენ შემდეგ მოთხოვნებს:

- ჰქონდეთ დასრულებული უმაღლესი განათლება;
- ჰქონდეთ კომპეტენცია სატყეო მეურნეობისა და ტყის მრეწველობის საკითხებში, თუ ამ სფეროებთან დაკავშირებული აპელაციის საგანი ასეთ კომპეტენციას მოითხოვს;
- ჰქონდეთ კომპეტენცია ტყის ნებაყოფლობითი სერტიფიკაციის საკითხებში;
- იყვნენ ფინანსურად და იურიდიულად დამოუკიდებელი კომპანიისა და სხვა სერტიფიკაციის ორგანოებისგან; კანონიერად მიღებული ანაზღაურება თავისთავად ასეთ დამოკიდებულებად არ განიხილება;
- არ ჰქონდეთ მონაწილეობა მიღებული საჩივართან ან აპელაციასთან დაკავშირებული კლიენტის სერტიფიკაციის შეფასებაში;
- არ ჰქონდეთ მონაწილეობა მიღებული საჩივართან ან აპელაციასთან დაკავშირებული კლიენტის სერტიფიკაციის გადაწყვეტილების მიღებაში;
- დაიცვან კონფიდენციალურობის მოთხოვნები და მოვალეობების შესრულებისას არ დაუშვან კომერციული დაინტერესება ან ინტერესთა კონფლიქტი; ამის შესახებ უნდა გაფორმდეს შესაბამისი შეთანხმება.

3.4 დაინტერესებული მხარეებისგან მიღებული და განსახილველად მიღებული საჩივრის ან აპელაციის განსახილველად სკ-ის შემადგენლობას კომპანიის დირექტორი განსაზღვრავს იმ კანდიდატებიდან, რომლებიც წინამდებარე პროცედურით დადგენილ მოთხოვნებს აკმაყოფილებენ.

3.5 აპელაციის განხილვისას კომიტეტის წევრები ყოველი სხდომის დაწყებამდე საკუთარი შემადგენლობიდან ირჩევენ თავმჯდომარეს. თავმჯდომარე აირჩევა კომიტეტის წევრთა საერთო რაოდენობის ხმათა უბრალო უმრავლესობით.

3.6 კომიტეტის წევრები ვალდებული არიან:

- სრულად და ყოვლისმომცველად მიიღონ მონაწილეობა სკ-ის მუშაობაში;
- დაესწრონ სკ-ის სხდომებს;
- განაცხადონ სკ-ის კონკრეტულ გადაწყვეტილებასთან დაკავშირებული ნებისმიერი ინტერესთა კონფლიქტის შესახებ;
- თავი აარიდონ ქმედებებს, რომლებმაც შეიძლება ეჭვქვეშ დააყენოს სკ-ის კომპეტენტურობა ან მისი წევრების პროფესიონალიზმი.

4 აპელაციების განხილვა

4.1 სკ-ისთვის მიმართვამდე განმცხადებელმა უნდა გაიაროს ზემოაღნიშნული საჩივრის პროცედურა ან უკვე მიღებულ გადაწყვეტილებაზე დამოუკიდებელი აპელაცია წარადგინოს. აპელაციები, საჩივრების მსგავსად, წარდგენილი უნდა იქნეს კომპანიის მეშვეობით, აღნიშნული „აპელაცია“.

4.2 განმცხადებელი შეიძლება იყოს სერტიფიკაციის სისტემაში სერტიფიკაციის მამიებლის ან სერტიფიკატის მფლობელის უფლებამოსილი თანამდებობის პირი, რომელსაც სურს გაასაჩივროს კომპანიის მიერ მიღებული სერტიფიკაციის გადაწყვეტილება, მათ შორის გადაწყვეტილება სერტიფიკატის გაცემაზე უარის თქმის, სერტიფიკატის მოქმედების შეჩერების, სერტიფიკატის გაუქმების ან სერტიფიკაციის სფეროს შეცვლის შესახებ.

აპელაციის წარდგენა ავტომატურად არ აჩერებს სერტიფიკაციის გადაწყვეტილების ან საჩივარზე მიღებული გადაწყვეტილების მოქმედებას.

4.3 აპელაციის წარდგენისას განმცხადებელი:

- აღწერს აპელაციის საგანს;
- ასაბუთებს გასაჩივრებულ გადაწყვეტილებასთან შეუთანხმებლობას;
- იღებს ვალდებულებას, ხელი მოაწეროს დოკუმენტს — შეთანხმებას, დეკლარაციას ან სხვა დოკუმენტს — აპელაციის განხილვისას ინფორმაციის კონფიდენციალურობის შესახებ;
- იღებს ვალდებულებას, კომპანიის შესაბამისი გადაწყვეტილების შემთხვევაში, კომპანიის მიერ განსაზღვრული გონივრული ოდენობის თანხა შეიტანოს დეპოზიტზე; თანხა გამოყენებული იქნება განცხადების განხილვის ხარჯების დასაფარად ან დაუბრუნდება განმცხადებელს.

4.4 განცხადება უნდა:

- განსაზღვრავდეს მხარეს, რომლის წინააღმდეგაც არის წარდგენილი, ან განხილვაში მონაწილე მხარეებს და შეიცავდეს მათ საფოსტო მისამართებს, ტელეფონის ნომრებს, ელექტრონული ფოსტის მისამართებსა და სხვა საკონტაქტო მონაცემებს;
- შეიცავდეს დავის საგნის აღწერას;
- აღწერდეს დავის წარდგენის მომენტისთვის არსებულ გადაწყვეტილებებსა და სადავო სამართლებრივი ურთიერთობის მხარეებს შორის გამართული კონტაქტებისა და მოსმენების სხვა შედეგებს;
- აღწერდეს განმცხადებელი მხარის ინტერესს დავის მოგვარებაში და სკ-ისთვის მიმართვის მიზეზს;

- შეიცავდეს განმცხადებლის სათანადოდ დამოწმებულ თანხმობას სკ-ის მიერ განცხადების განხილვაზე;
- სთავაზობდეს სკ-ს განსახილველ გადაწყვეტილებებს;
- იყოს ხელმოწერილი უფლებამოსილი პირის მიერ და ერთვოდეს ამ უფლებამოსილების დამადასტურებელი მტკიცებულება;
- შეიცავდეს დანართებს იმ დოკუმენტური ან სხვა მტკიცებულებებით, რომლებსაც აპელაცია ეფუძნება, აგრეთვე ასეთი მტკიცებულებების და/ან დოკუმენტების ჩამონათვალს.

4.5 აპელაცია წარდგენილი უნდა იქნეს შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღების თარიღიდან 30 დღის ვადაში, თუ ეს გადაწყვეტილება აპელაციის საფუძველია, ან იმავე ვადაში იმ დღიდან, როდესაც შესაბამისი მოვლენა დაინტერესებული მხარისთვის ცნობილი გახდა ან უნდა გამხდარიყო.

4.6 აპელაცია კომპანიის დირექტორის სახელზე წარედგინება. მიღებიდან 5 დღის ვადაში იგი გადაეცემა დირექტორის მოადგილეს ხარისხის საკითხებში რეგისტრაციისა და სკ-ის მიერ განხილვის ორგანიზების მიზნით.

4.7 კომპანიის დირექტორის მოადგილეს ხარისხის საკითხებში უფლება აქვს უარი თქვას იმ აპელაციის განხილვაზე, რომელიც არ შეესაბამება წინამდებარე პროცედურის 4.4 პუნქტის მოთხოვნებს. უარი წერილობით უნდა გაფორმდეს, შეიცავდეს უარის მიზეზს და განმარტავდეს, შესაძლებელია თუ არა და როგორ შეიძლება გამოვლენილი ხარვეზების გამოსწორება.

აპელაციის განხილვაზე უარის თქმის ან მისი განსახილველად მიღების გადაწყვეტილებისა და განხილვის ვადების შესახებ შეტყობინება წერილობით ფორმდება და განმცხადებელს ეგზავნება აპელაციაში მითითებულ მისამართებზე და იმავე საშუალებით, რომლითაც შესაბამისი განცხადება იქნა მიღებული.

4.8 აპელაციის მიღებაზე უარის თქმის გადაწყვეტილება, რომელიც ეფუძნება წარდგენის მოთხოვნებთან შეუსაბამობას, შეიძლება გასაჩივრდეს განმეორებითი აპელაციის უშუალოდ კომპანიის მეშვეობით წარდგენით.

4.9 თუ აპელაცია ყველა მოთხოვნას შეესაბამება, დირექტორის მოადგილე ხარისხის საკითხებში ორგანიზებას უწევს მის განხილვას სკ-ის მიერ, მათ შორის აყალიბებს სკ-ის შემადგენლობას და უზრუნველყოფს განცხადების განსახილველად საჭირო ყველა მასალის სკ-ისთვის გადაცემას.

4.10 სკ განსახილველად მიღებული აპელაციის მიღებიდან 3 თვის ვადაში იღებს გადაწყვეტილებას.

4.11 სკ-ის მიერ მიღებული გადაწყვეტილებების პროექტები გადაწყვეტილების მიღების დღიდან 5 დღის ვადაში კომენტარების მისაღებად გადაეცემა იმ მხარეებს, რომლებიც განხილვაში მონაწილეობდნენ და კონფიდენციალურობის შეთანხმებას მოაწერეს ხელი.

გადაწყვეტილების პროექტებზე კომენტარები უნდა მომზადდეს და კომპანიას 5 სამუშაო დღის ვადაში გადაეცეს.

სკ განიხილავს კომენტარებს და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას. კომენტარებზე შემაჯამებელი პასუხი საბოლოო გადაწყვეტილებასთან ერთად გადაეცემა კომენტარის წარმდგენ მხარეს.

4.12 სკ-ის გადაწყვეტილებები, რომლებიც კომპანიის სერტიფიკაციის სისტემაში რაიმე შეუსაბამობის არსებობას ადგენს, განიხილება კომპანიის ხელმძღვანელობის მიერ გამოვლენილი შეუსაბამობების პრევენციის ან გამოსწორების ინსტრუქციის შესაბამისად. სკ-ის მიერ შესაბამისი გადაწყვეტილებით მოცული სერტიფიკატის მფლობელის საქმიანობაში გამოვლენილ ნებისმიერ შეუსაბამობას კომპანია თავისი სერტიფიკაციის სისტემის შესაბამისად განიხილავს.

4.13 თუ რომელიმე მხარე უკმაყოფილოა სააპელაციო კომიტეტის გადაწყვეტილებით, დავის განხილვაში მონაწილე დაინტერესებულ მხარეს შეუძლია საკითხი უშუალოდ გადასცეს ASI-სა და სერტიფიკაციის სისტემის მფლობელს ამ ორგანოების მიერ დადგენილი პროცედურების შესაბამისად.

5 გონივრული თანამშრომლობის ვალდებულება

5.1 წინამდებარე პროცედურის შესაბამისად დაწყებულ ნებისმიერ საპროცესო მოქმედებაში ჩართული პირები ვალდებული არიან, დავის მოსაგვარებლად გონივრულად ითანამშრომლონ სკ-თან, კომპანიასთან და სხვა მხარეებთან.

5.2 გონივრული თანამშრომლობის ვალდებულება მოიცავს:

- ინფორმაციის გაუმჟღავნებლობის შესახებ შეთანხმების ხელმოწერას;
- მოთხოვნილი ინფორმაციისა და დოკუმენტაციის დროულად, შესაბამისი მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 48 საათისა, მიწოდებას ან სკ-ისთვის ან საჩივრის განმხილველი პირისთვის იმ პირების გამოკითხვის შესაძლებლობის მიცემას, რომლებიც ფლობენ ან შესაძლოა ფლობდნენ განცხადების განხილვისთვის საჭირო ინფორმაციას;
- დავის მოსაგვარებლად მოლაპარაკებების კეთილსინდისიერად წარმართვას;
- წინამდებარე პროცედურით გათვალისწინებული პროცედურების შესრულებისას საჭირო შესწორებების განხორციელებას.

6 ინტერესთა კონფლიქტი

6.1 თუ წინამდებარე პროცედურის შესაბამისად საჩივრის ან აპელაციის განხილვის ნებისმიერ ეტაპზე რომელიმე პირი მიიჩნევს, რომ მისი მონაწილეობა დაარღვევს მიუკერძოებლობის პრინციპს, რომლითაც გადაწყვეტილების მიღებისას უნდა იხელმძღვანელონ როგორც კომპანიამ, ისე სკ-ის წევრებმა, იგი ვალდებულია დაუყოვნებლივ აცნობოს კომპანიის დირექტორის მოადგილეს ხარისხის საკითხებში და დროებით თვითაცილებს განაცხადის პროცესში შემდგომი მონაწილეობისგან.

6.2 საჩივარში ან აპელაციაში მონაწილე მხარეებს შეუძლიათ გააპროტესტონ განხილვაში ჩართული ნებისმიერი პირის მონაწილეობა, თუ ასეთი მონაწილეობა დაარღვევს გადაწყვეტილების მიღებისას გამოსაყენებელ მიუკერძოებლობის პრინციპს. პროტესტი წარდგენილი უნდა იქნეს კომპანიისთვის მისამართებული წერილობითი შუამდგომლობის ფორმით.

6.3 6.1–6.2 პუნქტებით გათვალისწინებულ შემთხვევებში შესაძლებელია ცალკეული პირების აცილება ან თვითაცილება საჩივრის ან აპელაციის განხილვაში მონაწილეობიდან.

6.4 თუ ერთი ან მეტი აცილების ან დისკვალიფიკაციის შედეგად სკ კარგავს დავის განსახილველად საჭირო ქმედუნარიან ქვორუმს, დირექტორის მოადგილეს ხარისხის საკითხებში შეუძლია:

- დისკვალიფიცირებული წევრის ნაცვლად დანიშნოს სხვა წევრი;
- შეაჩეროს საკითხის შემდგომი განხილვა და იგი უშუალოდ გადასცეს შესაბამისი სერტიფიკაციის სისტემის კომიტეტს;
- ნებისმიერ შემთხვევაში, როდესაც დისკვალიფიკაციის ან თვითაცილების გამო სკ-ის დარჩენილ წევრებს უწევთ ქვორუმისთვის აუცილებელზე ნაკლები შემადგენლობით მოქმედება, დაუშვას სკ-ის მუშაობის გაგრძელება იმ პირობით, რომ დავის გადაწყვეტაში მონაწილეობს დარჩენილი წევრი ან წევრები, რომლებიც დისკვალიფიცირებული არ ყოფილან.