



Czech

Choose certainty.  
Add value.

# Procedura za rešavanje prigovora i žalbi u vezi sa sertifikacijom prema standardu FSC® u TÜV SÜD Czech

## 1 Uvod

FSC sertifikaciono telo TÜV SÜD Czech s.r.o. (ispod TÜV SÜD) je akreditovano od strane *Accreditation Services International GmbH* (ASI), da sprovodi sertifikaciju prema FSC Chain-of-Custody (CoC) širom sveta.

Ova procedura opisuje kako klijenti ili interesne strane mogu da podnesu prigovor ili žalbu, i kako se one procesuiraju, da bi se obezbedio pošten i transparentan proces sertifikacije. Cilj ove procedure je da razreši svako pitanje u kontekstu sertifikacije FSC COC, i da unapredi procedure sertifikacije kako bi takva pitanja bila izbegnuta u budućnosti.

U slučaju da su prigovori vezani za aktivnosti klijenata TÜV SÜD-a, podstičemo podnosiocima prigovora da prvo kontaktiraju klijenta direktno i iskoriste njihov sistem za rešavanje prigovora i žalbi, kako bi rešili spor već u toj fazi, ukoliko je to i moguće.

## 2 Definicije

Definicije primenjene u ovom standardu su bazirane na FSC standardu FSC-STD-20-001

**Žalba:** zahtev od strane klijenta TÜV SÜD-a, upućen sertifikacionom telu, od koga se traži da preispita odluku koja je donesena u vezi sa tim klijentom.

**Apelant:** lice ili organizacija koje ulaže žalbu.

**Prigovor:** izraz nezadovoljstva (različit od žalbe) od strane bilo koje osobe ili organizacije, u vezi FSC aktivnosti TÜV SÜD-a i/ili FSC aktivnosti njihovih klijenata

**Podnosilac prigovora:** Lice ili organizacija koje podnosi prigovor.

**Spor:** Zajednički naziv za prigovore i žalbe.

## 3 Procedure za prigovore i žalbe

### 3.1 Podnošenje prigovora i žalbi

Za koordinaciju prigovora i žalbi je zadužen FSC menadžer kvaliteta iz FSC sertifikacionog tela u TÜV SÜD Czech. Prigovori i žalbe se predaju u pisanoj formi. ( e-mail, fax ili pismom) u:

TÜV SÜD Czech s.r.o.  
Quality Manager of FSC Certification Body  
Novodvorska 994/138, 142 21 Prague 4,  
Czech Republic  
Email: [quality@tuv-sud.cz](mailto:quality@tuv-sud.cz),  
phone. +420 239 046 800,  
FAX +420 239 046 805

Prigovor ili žalba mora da uključuje:

- jasan opis prigovora ili žalbe;
- objektivni dokaz koji podržava svaki deo ili aspekt prigovora/žalbe;
- ime i kontakt informacije podnosioca;
- jasna izjava da li podnosilac prigovora želi da ostane anoniman u odnosu na nosioca sertifikata kome je upućen prigovor

**U slučaju žalbi, apelant mora da uloži žalbu u roku od 14 kalendarskih dana nakon što je obavešten o donesenoj odluci.**

### **3.1 Koraci za obradu žalbi i prigovora**

**Korak 1:** FSC menadžer kvaliteta iz TÜV SÜD Czech mora potvrditi pismeno (e-mail, fax ili pismom) prijem prigovora ili žalbe, u roku od pet (5) radnih dana. U odgovoru apelantu ili podnosiocu prigovora, menadžer kvaliteta treba da potvrdi da li se prigovor ili žalba odnosi na sertifikacione aktivnosti za koje je odgovorno FSC sertifikaciono telo iz TÜV SÜD-a. Ukoliko žalba ili sertifikat nije vezan za FSC sertifikacione aktivnosti, za koje je odgovoran TÜV SÜD, neće biti dalje istrage. Na tu odluku se opet može uložiti žalba, upotrebom ove procedure.

**Korak 2:** Nakon što je prigovor ili žalba primljena, FSC menadžer kvaliteta mora da oformi tim i istraži prigovor ili žalbu. Tim će se sastojati od pojedinaca koji nisu do sad bili umešani u prigovor ili žalbu. Ako je moguće i primenljivo, u tim će se uključiti FSC vodeći auditor, i osoba sa specifičnim znanjima u toj zemlji. "Tim" može takođe da se sastoji od samo jedne osobe. Menadžer kvaliteta ili lica iz "Sertifikacionog saveta" ne smeju biti deo tima, ako su oni odobrili izveštaj (videti korak 4).

U slučaju da je FSC menadžer kvaliteta bio uključen u materiju spora, odgovornost za istragu spora se prenosi na "Sertifikacioni savet" iz TÜV SÜD Czech.

Prigovor ili žalba i sve relevantne informacije i odluka o istim se čuvaju u informacionom sistemu TÜV SÜD Czech.

Podnosilac ili apelant je informisan o napretku rešavanja ili žalbe tokom celog procesa. Podnosilac ili apelant takođe može dobiti informacije po zahtevu.

**Korak 3:** FSC menadžer kvaliteta treba da obezbedi dodatan odgovor u roku od 2 nedelje od prijema prigovora ili žalbe. Odgovor uključuje kratak pregled na predloženi pravac delovanja sertifikacionog tela u vezi istrage, i samog tima za istragu. Ukoliko se primeti sukob interesa kod nekog od članova tima, podnosilac prigovora ili apelant mora da to identifikuje i tim može biti promenjen.

U slučaju da prigovor ili žalba zahtevaju opširniju istragu, tim koji je oformljen u koraku 2, mora da:

- Razmotri prigovor ili žalbu i relevantne predate dokaze.
- Sakupi sve dodatne informacije potrebne da proceni prigovor ili žalbu.
- Ukoliko je potrebno, sprovede intervju sa stejkholderima, ili proveru na licu mesta
- Spremi pisani izveštaj i da ga preda FSC menadžeru kvaliteta ili sertifikacionom savetu

**Troškovi takve istrage moraju biti procenjeni unapred i saopšteni apelantu ili podnosiocu prigovora.**

Iako TÜV SÜD teži fer i transparentnom procesu provere, troškove procesa ne može da snosi samo TÜV SÜD. TÜV SÜD ima pravo da naplati troškove sprovođenja istrage u zavisnosti od prirode žalbe ili prigovora.

**Korak 4:** Pisani izveštaj tima se prezentuje menadžeru kvaliteta( ili sertifikacionom savetu). Menadžer kvaliteta (sertifikacioni savet) pregleda izveštaj i donosi odluku da li će da ga prihvati ili odbiti. Odluka obuhvata:

- Opis istrage koji je sproveo TÜV SÜD, dokaze sakupljene i verifikovane, kao i donesene zaključke od strane tima za istragu;
- Ako je primenjivo, korektivne mere koje su implementirane, ili koje će biti implementirane, u TÜV SÜD-u ili kod nekog od TÜV SÜD-ovih klijenata;
- Informacije da li TÜV SÜD smatra da je prigovor ili žalba rešena (zatvorena), zasnovane na informacijama koje se nalaze u izveštaju.

**Korak 5:** Izveštaj iz koraka 4 i odluka TÜV SÜD-a se pismeno saopštava podnosiocu prigovora ili apelantu u roku od tri (3) meseca od prijema prigovora ili žalbe.

**Korak 6:** Podnosilac prigovora može da uputi svoj prigovor ASI-u u slučaju da:

- Se podnosilac prigovora ne slaže sa odgovorom od TÜV SÜD-a;
- Spor nije rešen kroz kompletnu primenu TÜV SÜD-ovih procedura;
- Podnosilac prigovora nije zadovoljan načinom na koji je TÜV SÜD sproveo rešavanje prigovora

kada se prigovor šalje ASI-u, mora se upotrebiti dotični proces za prigovore ASI-PRO-20-104. Više informacija se mogu naći na ASI sajtu: <http://www.accreditation-services.com/dispute-management/>

Kao poslednji korak, prigovor može pratiti FSC proceduru za prigovore kao što je predviđeno u odgovarajućoj FSC proceduri: <https://ic.fsc.org/en/stakeholders/dispute-resolution/>

## 4 Dalje teme

- 4.1 Prema FSC zahtevima, svi prigovori podneti u TÜV SÜD-u, su zabeleženi kod FSC-a.
- 4.2 Anonimni prigovori i izrazi nezadovoljstva koji se ne smatraju dovoljno bitnim prigovorima se smatraju "komentarima stejkholdera" od strane TÜV SÜD-a i adresiraju se u toku sledeće provere nosiocu sertifikata.
- 4.3 TÜV SÜD odgovara na žalbe i prigovore istim jezikom, korišćenim u javnom rezimeu sertifikacionog izveštaja, ili će koristiti jezik po dogovoru sa podnosiocem prigovora. Najčešće korišćeni jezik je engleski, ili jezik koji govori podnosilac prigovora.
- 4.4 Tokom procesa rešavanja spora, sve prvobitne odluke TÜV SÜD-a ostaju na snazi sve dok se prigovori ili žalbe ne reše od strane TÜV SÜD-a ili neke druge zadužene organizacije.
- 4.5 Ova procedura je javni dokument i dostupna je za preuzimanje na <http://www.tuv-sud.cz/> i mora biti poslata svakome ko je zatraži.