



Czech

Více hodnoty.
Více důvěry.

Postup pro řešení stížností a odvolání týkající se certifikace FSC® ve společnosti TÜV SÜD Czech

1 Úvod

Certifikační orgán FSC společnosti TÜV SÜD Czech s. r. o. (dále jako „TÜV SÜD“) má celosvětovou akreditaci společnosti Accreditation Services International GmbH (ASI) k provádění certifikace spotřebitelského řetězce FSC (Chain-of-Custody, CoC).

Aby bylo možné zajistit spravedlivý a transparentní proces certifikace, popisuje tento postup způsob, jakým mohou zákazníci nebo zúčastněné subjekty předkládat stížnosti a odvolání společnosti TÜV SÜD Czech a jak budou tyto stížnosti a odvolání řešeny. Cílem postupu je vyřešit veškeré záležitosti, pokud jde o certifikaci FSC COC společnosti TÜV SÜD Czech, a zlepšit certifikační procesy tak, aby se v budoucnu těmto problémům předcházelo.

V případě, že se stížnosti týkají činností zákazníků společnosti TÜV SÜD, doporučujeme, aby stěžovatelé nejprve kontaktovali přímo zákazníka a použili svůj systém řešení stížnosti, aby (pokud možno) vyřešili spor již na této úrovni.

2 Definice

Definice používané v této normě vycházejí z normy FSC číslo FSC-STD-20-001.

Odvolání: žádost zákazníka společnosti TÜV SÜD předložená certifikačnímu orgánu, aby bylo opětovně posouzeno rozhodnutí, které bylo vyneseno s ohledem na tohoto zákazníka.

Odvolatel: fyzická nebo právnická osoba podávající odvolání.

Stížnost: vyjádření nespokojenosti (jiné než odvolání) ze strany jakékoli fyzické nebo právnické osoby, které je předloženo společnosti TÜV SÜD v souvislosti s činnostmi FSC společnosti TÜV SÜD a/nebo s činnostmi FSC jejích zákazníků.

Stěžovatel: fyzická nebo právnická osoba podávající stížnost.

Spor: Zastřešující termín pro odvolání a stížnosti.

3 Postup pro řešení stížností a odvolání

3.1 Předkládání stížností a odvolání

Za koordinaci stížností nebo odvolání zodpovídá manažer jakosti FSC certifikačního orgánu společnosti TÜV SÜD Czech. Stížnosti a odvolání budou zasílány písemně (e-mailem, faxem nebo dopisem) na adresu:

TÜV SÜD Czech s. r. o.
Manažer jakosti FSC certifikačního orgánu
Novodvorská 994/138, 142 21 Praha 4
Česká republika
E-mail: quality@tuv-sud.cz,
Telefon: +420 239 046 800,
FAX: +420 239 046 805

Stížnost nebo odvolání musí obsahovat:

- jasný popis stížnosti nebo odvolání;
- objektivní důkazy na podporu každého prvku nebo aspektu stížnosti nebo odvolání;
- jméno a kontaktní údaje předkládající osoby;
- jednoznačné prohlášení, zda si stěžovatel přeje zůstat v anonymitě, pokud jde o držitele certifikátu, na kterého je stížnost směřována.

V případě odvolání musí odvolatel předložit své odvolání do 14 kalendářních dnů po vyrozumění o rozhodnutí.

3.1 Kroky pro zpracování odvolání a stížností

Krok 1: Manažer jakosti FSC společnosti TÜV SÜD Czech písemně potvrdí (e-mailem, faxem nebo dopisem) přijetí stížnosti nebo odvolání, a to do pěti (5) pracovních dnů. Manažer jakosti FSC společnosti TÜV SÜD Czech ve své odpovědi určené pro odvolatele nebo stěžovatele potvrdí, zda se stížnost nebo odvolání týká certifikačních činností, za které zodpovídá certifikační orgán FSC společnosti TÜV SÜD. Jestliže se odvolání nebo stížnost netýká certifikačních činností FSC společnosti TÜV SÜD, nebudou probíhat žádné další činnosti. Proti tomuto rozhodnutí se lze odvolat s použitím tohoto postupu.

Krok 2: Po obdržení stížnosti nebo odvolání jmenuje manažer jakosti FSC tým, který se bude odvoláním nebo stížnosti následně zabývat. Tým bude tvořen osobami, které dosud nebyly do dané záležitosti zapojeny. Je-li to vhodné a možné, členem týmu bude rovněž hlavní auditor FSC a osoba, která má znalosti o dané zemi. „Tým“ může rovněž tvořit pouze jediná osoba. Součástí týmu není manažer jakosti ani osoby z „rady pro certifikaci“, pokud schvalují danou zprávu (viz krok 4).

V případě, že je do příslušné sporné záležitosti zapojen manažer jakosti FSC, odpovědnost za následné činnosti v rámci sporu přechází na „radu pro certifikaci“ společnosti TÜV SÜD Czech. Odvolání nebo stížnost a všechny související informace a rozhodnutí jsou zaneseny do IT systému (ESE) společnosti TÜV SÜD Czech.

Stěžovatel nebo odvolatel je v průběhu celého procesu informován o pokroku dosaženého při posuzování stížnosti nebo odvolání. Informace lze rovněž stěžovateli nebo odvolateli poskytovat na požádání.

Krok 3: do dvou (2) týdnů po obdržení stížnosti nebo odvolání poskytne manažer jakosti FSC společnosti TÜV SÜD Czech první reakci, zahrnující přehled navrhovaného návazného postupu s ohledem na tuto stížnost nebo odvolání a tým, který se bude touto záležitostí zabývat. Má-li stěžovatel nebo odvolatel dojem, že mezi členy týmu dochází ke střetu zájmů, měl by na tuto skutečnost upozornit a může dojít ke změně týmu.

V případě, že odvolání nebo stížnost vyžaduje hlubší prošetření, tým jmenovaný v kroku 2:

- Posoudí stížnost nebo odvolání a předložené důkazy;
- Shromáždí veškeré dodatečné informace, které jsou zapotřebí pro posouzení stížnosti nebo odvolání;
- V případě potřeby provede rozhovory se zúčastněnými stranami, nebo provede posouzení na místě;
- Vypracuje písemnou zprávu a předloží ji manažerovi jakosti FSC nebo radě pro certifikaci.

Náklady na toto šetření budou odhadnuty předem a sděleny odvolateli nebo stěžovateli.

Vzhledem k tomu, že je cílem společnosti TÜV SÜD spravedlivý a transparentní postup posouzení, náklady na postup nemůže nést sama společnost TÜV SÜD. Společnost TÜV SÜD

si vyhrazuje právo přefakturovat náklady na šetření, a to v závislosti na povaze odvolání nebo stížnosti.

Krok 4: Manažerovi jakosti (nebo radě pro certifikaci) bude předložena písemná zpráva vypracovaná týmem v souvislosti s daným odvoláním nebo stížností. Manažer jakosti (nebo rada pro certifikaci) zprávu posoudí a zamítne ji nebo schválí. Toto rozhodnutí bude zahrnovat:

- Popis šetření, které společnost TÜV SÜD provedla, shromážděné a ověřené důkazy a závěry, ke kterým vyšetřovací tým došel;
- Je-li to vhodné, nápravné činnosti, které byly provedeny nebo které mají být provedeny, a to na ve společnosti TÜV SÜD nebo u zákazníků společnosti TÜV SÜD;
- Informace, zda společnost TÜV SÜD považuje na základě informací uvedených ve zprávě dané odvolání nebo stížnost za vyřešené (uzavřené).

Krok 5: Zpráva vyplývající z kroku 4 a rozhodnutí společnosti TÜV SÜD bude stěžovateli nebo odvolateli písemně sdělena do tří (3) měsíců po obdržení stížnosti nebo odvolání.

Krok 6: Stěžovatel může svou stížnost předložit společnosti ASI v případě, že:

- Stěžovatel nesouhlasí s odpovědí, kterou obdržel od společnosti TÜV SÜD;
- Záležitost nebyla vyřešena za plného dodržení postupů společnosti TÜV SÜD;
- Stěžovatel není spokojen se způsobem, jakým společnost TÜV SÜD stížnost vyřešila.

Při předkládání stížností společnosti ASI je nutné dodržet příslušný postup ASI-PRO-20-104-Stížnosti. Další informace lze získat na webové stránce společnosti ASI: <http://www.accreditation-services.com/dispute-management/>

Stěžovatel se může rovněž řídit postupem pro řešení stížností FSC, který je stanoven v příslušném postupu FSC: <https://ic.fsc.org/en/stakeholders/dispute-resolution/>

4 Další záležitosti

- 4.1 V souladu s požadavky FSC budou všechny stížnosti podané společnosti TÜV SÜD registrovány FSC.
- 4.2 K anonymním stížnostem nebo k vyjádření nespokojenosti, které nejsou odůvodněnými stížnostmi, bude společnost TÜV SÜD přistupovat jako ke „stížnostem zúčastněných stran“ a bude je řešit během dalšího auditu prováděného u držitele certifikátu.
- 4.3 Společnost TÜV SÜD odpovídá na stížnosti a odvolání ve stejném jazyce, který se používá ve veřejné souhrnné zprávě o certifikaci, nebo se dohodne se stěžovatelem na jazyce, který bude použit. Nejobvykleji tímto jazykem bývá angličtina nebo jazyk odvolatele či stěžovatele.
- 4.4 Během procesu řešení sporu zůstávají v účinnosti všechna původní rozhodnutí společnosti TÜV SÜD Czech, dokud společnost TÜV SÜD Czech nebo jiný pověřený orgán stížnost nebo odvolání nevyřeší.
- 4.5 Tento postup je veřejným dokumentem a je možné jej stáhnout na webové stránce www.tuv-sud.cz a na požádání komukoli zaslat.