



Czech

Choose certainty.
Add value.

Procedura per la risoluzione dei reclami e ricorsi relativi alla certificazione FSC® Per TÜV SÜD Rep. Ceca

1 Introduzione

L'Organismo di Certificazione TÜV SÜD Czech s.r.o (di seguito TÜV SÜD) è accreditato dall'Organismo Internazionale di Accreditamento ASI (Accreditation Services International GmbH) per poter effettuare certificazioni a livello mondiale sulla Catena di Custodia (CoC) FSC.

Al fine di garantire trasparenza e equità all'interno del proprio processo di certificazione, la presente procedura descrive in che modo i clienti e le parti interessate possono presentare reclami e ricorsi al TÜV SÜD e di come tali reclami e ricorsi vengono dallo stesso trattati. Lo scopo della procedura è quello di risolvere eventuali problemi nel contesto della certificazione Catena di Custodia FSC di TÜV SÜD, e di migliorare le procedure di certificazione per evitare che tali problemi possano ripresentarsi in futuro.

Nel caso in cui i reclami siano correlati direttamente alle attività di clienti di TÜV SÜD, incoraggiamo chi ha presentato la segnalazione a presentarla direttamente il cliente utilizzando il proprio sistema interno di denuncia dei reclami, al fine di risolvere la controversia, se possibile, direttamente a questo livello.

2 Definizioni

Le definizioni applicate in questa norma sono basate sullo standard FSC-STD-20-001.

Appello: richiesta di un cliente TÜV SÜD all'organismo di certificazione per il riesame di una decisione formulata dallo stesso in merito a quel cliente.

Appellante: Individuo o Organizzazione che presentano un ricorso.

Reclamo: espressione di insoddisfazione (diverso da un appello) presentato al TÜV SÜD da qualsiasi persona giuridica o organizzazione e relativo alle attività FSC di TÜV SÜD e/o riferito ad attività FSC dei clienti TÜV SÜD.

Querelante: persona giuridica o Organizzazione che presentano un reclamo

Controversia: Termine generico per il ricorso o reclami

3 Procedura per reclami e ricorsi

3.1 Trasmissione di reclami e ricorsi

Il Responsabile Qualità FSC dell'organismo di certificazione TÜV SÜD è responsabile del coordinamento dei reclami o ricorsi. I reclami e gli appelli devono essere inviati per iscritto (via e-mail, fax o lettera) a:

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,
phone. +420 239 046 800,
FAX +420 239 046 805

Il reclamo o l'appello devono contenere

- una chiara descrizione del reclamo o appello
- evidenza oggettiva per sostenere ogni elemento o aspetto del reclamo o del ricorso
- il nome e le informazioni del contatto del mittente
- una dichiarazione chiara se il denunciante desidera rimanere anonimo nei confronti del titolare del certificato verso cui la denuncia è diretta.

In caso di ricorso, il querelante deve depositare il suo appello entro 14 giorni di calendario dalla notifica della decisione.

3.2 Passi per il trattamento dei ricorsi e dei reclami

Fase 1: Nel giro di cinque (5) giorni lavorativi, il Quality Manager FSC di TÜV SÜD conferma per iscritto (e-mail, fax o lettera) il ricevimento del reclamo o del ricorso. In risposta al querelante o denunciante, il Quality Manager FSC di TÜV SÜD conferma se il reclamo o ricorso riguarda attività di certificazione per le quali l'Organismo di certificazione FSC di TÜV SÜD è responsabile. Se il ricorso o la denuncia non è correlato alla attività di certificazione FSC di TÜV SÜD, non ci sarà un ulteriore follow-up. Questa decisione può essere impugnata nuovamente utilizzando la presente procedura.

Fase 2: Una volta ricevuto il ricorso o il reclamo, il Quality Manager FSC nominerà una squadra di follow-up. La squadra è composta da persone che non sono state coinvolte nella controversia. Se ciò è applicabile e possibile, la squadra dispone di un Auditor qualificato FSC e di una persona con competenze specifiche per il Paese. La "squadra" può essere costituita anche da una sola persona. Il responsabile della Qualità o i membri del "Consiglio di certificazione" se approvano il rapporto, non possono far parte del Team (vedi Punto 4). Nel caso in cui il Quality Manager FSC fosse stato coinvolto nella controversia, la responsabilità di follow-up sulla stessa verrà trasmessa al "Consiglio certificazione" di TÜV SÜD. L'appello o reclamo e tutte le informazioni pertinenti e le decisioni sono registrate all'interno del sistema IT di TÜV SÜD (ESE).

Il denunciante o ricorrente è informato dei progressi nella valutazione del reclamo o ricorso, durante l'intero processo. Le informazioni possono essere ottenute anche dal denunciante o ricorrente su richiesta.

Fase 3: entro due (2) settimane dalla ricezione di un reclamo o ricorso il Quality Manager FSC di TÜV SÜD fornisce una prima risposta, compresa una descrizione della proposta di azione da seguire da parte del dell'Organismo di Certificazione, e il Team per il follow-up. Nel caso in cui il querelante o chi presenta l'appello viene a conoscenza di un conflitto di interessi, lo deve far presente immediatamente affinché il Team possa essere cambiato. Laddove il ricorso o la denuncia richiedano un'indagine più approfondita; il team nominato nella fase 2 deve:

- Rivedere il reclamo o appello ed i relativi elementi probatori presentati.
- Raccogliere tutte le informazioni supplementari necessarie per valutare il ricorso o denuncia
- Se richiesto dovranno essere condotte interviste con le parti interessate, o una valutazione sul posto
- Preparare una relazione scritta e la sottopone al Quality Manager FSC o al Consiglio di certificazione

I costi per tale indagine devono essere stimati in anticipo e comunicati al ricorrente o denunciante. Mentre TÜV SÜD mira ad un processo di valutazione equa e trasparente, i costi per il processo non può essere a carico del solo TÜV SÜD. TÜV SÜD si riserva il diritto di addebitare il costo per l'indagine a seconda della natura del ricorso o reclamo.

Fase 4: Una relazione scritta da parte del Team relativa al ricorso o denuncia, viene presentata al Responsabile della Qualità (o Consiglio di Certificazione). Il Responsabile della Qualità (o Consiglio di Certificazione) esamina la relazione e la approva o la respinge.

Questa decisione comprende:

- Descrizione delle indagini che TÜV SÜD ha condotto, le prove raccolte e verificate e le relative conclusioni tratte dal team investigativo;
- Se applicabile, azioni correttive che sono state implementate, o che devono essere attuate, sia a TÜV SÜD o clienti di TÜV SÜD;
- Informazioni relative al ricorso o denuncia che TÜV SÜD ritiene come deliberate (chiuse) in base alle informazioni incluse nel report.

Fase 5: entro tre (3) mesi dal ricevimento del reclamo o ricorso il rapporto del punto 4 e la decisione di TÜV SÜD è comunicata per iscritto al denunciante o ricorrente.

Fase 6: il denunciante potrà riferire il suo reclamo ad ASI nel caso in cui:

- Il denunciante non è d'accordo con la risposta da TÜV SÜD, o
- la questione non è stata risolta attraverso la piena attuazione delle procedure di TÜV SÜD, o
- Il denunciante è soddisfatto dal modo in cui TÜV SÜD ha gestito la denuncia.

Per avanzare reclami presso ASI, ASI-PRO-20-104-Reclami deve essere applicato il relativo processo. Ulteriori informazioni possono essere trovate sul sito ASI: <http://www.accreditation-services.com/dispute-management/>

Come passo finale la denuncia può seguire la procedura dei reclami FSC come stabilito nella procedura FSC relativa: <https://ic.fsc.org/en/stakeholders/dispute-resolution/>

4 Ulteriori argomenti

4.1 Secondo i requisiti FSC, tutte le denunce presentate a TÜV SÜD sono registrate presso FSC.

4.2 Le denunce anonime e le espressioni di insoddisfazione che non sono giustificati reclami, sono trattati come "commenti delle parti interessate" da parte di TÜV SÜD e indirizzati al titolare del certificato nel corso dell'audit successivo.

4.3 TÜV SÜD risponde ai reclami e ricorsi nella stessa lingua utilizzata nel Rapporto di certificazione, o sono d'accordo con il denunciante sulla lingua utilizzata. Più comunemente dovrebbe essere in inglese o nella lingua del ricorrente o del denunciante.

4.4 Nel corso del processo di risoluzione delle controversie, tutte le decisioni originali del TÜV SÜD restano in vigore fino a quando le lamentele o appelli saranno risolte da parte di TÜV SÜD o di un'altra autorità designata.

4.5 Questa procedura è un documento pubblico e disponibile per il download presso www.tuv-sud.cz e potrà essere inviata a chiunque su richiesta.