

1.11.2015

**Postupy PEFC Slovensko na prešetrovanie a riešenie
sťažností a odvolaní**



PEFC Slovensko

T. G. Masaryka 24
960 01 Zvolen

Tel: (0)45 5206 444, Fax: (0)45 5206 050
E-mail: info@pefc.sk, Web: www.pefc.sk

Copyright

© PEFC Slovensko 2015

Autorské práva na tento dokument má PEFC Slovensko. Dokument je voľne dostupný z web stránky PEFC Slovensko www.pefc.sk alebo na požiadanie.

Žiadna časť tohto dokumentu chránená autorskými právami nesmie byť zmenená alebo upravená, rozširovaná alebo kopírovaná žiadnym spôsobom alebo prostriedkami pre komerčné účely bez súhlasu PEFC Slovensko.

Názov dokumentu: Postupy PEFC Slovensko na prešetrenie a riešenie sťažností a odvolaní

Označenie dokumentu: ND SFCS 004

Schválené: Valné zhromaždenie PEFC Slovensko

Dátum: 23.10.2015

Dátum vydania: 1.11.2015

Dátum účinnosti: 1.1.2016

OBSAH

1.	CIEĽ	4
2.	ROZSAH	4
3.	DEFINÍCIE.....	4
4.	SŤAŽNOSTI	4
5.	ODVOLANIA	5
6.	PRIJATIE SŤAŽNOSTÍ A ODVOLANÍ	5
7.	PREŠETRENIE SŤAŽNOSTÍ A PROCES ICH RIEŠENIA.....	5
8.	PREŠETRENIE ODVOLANÍ A PROCES ICH RIEŠENIA	6
9.	ZÁVÄZNOŠŤ ROZHODNUTÍ ROZHODCOVSKEJ KOMISIE	6

1. CIEĽ

Cieľom tejto smernice je popísať zodpovednosti a činnosť združenia PEFC Slovensko (PEFC SK) a rozhodcovskej komisie pri prešetrení a riešení sťažností a odvolaní.

PEFC SK považuje všetky sťažnosti a odvolania za možnosť zlepšiť svoju činnosť a zaviesť nápravné a preventívne opatrenia.

2. ROZSAH

Táto smernica popisuje postupy na prešetrenie a riešenie sporov a odvolaní, ktoré obdržalo PEFC SK a ktoré súvisia s rozhodovaním alebo činnosťou PEFC SK. Sťažnosti a odvolania týkajúce sa certifikovaných subjektov, akreditovaných certifikačných orgánov a akreditačných orgánov sa riešia prostredníctvom postupov na riešenie sťažností a odvolaní príslušných certifikačných orgánov, akreditačných orgánov, alebo Medzinárodného akreditačného fóra (IAF).

3. DEFINÍCIE

Sťažnosť

Písomný prejav nespokojnosti (okrem odvolania) osobou alebo organizáciou, ktorý sa vzťahuje k činnosti PEFC SK.

Odvolanie

Písomná požiadavka sťažovateľa na prehodnotenie akéhokoľvek rozhodnutia urobeného orgánmi PEFC SK, ktoré sťažovateľ považuje za rozhodnutie urobené pri porušení požiadaviek alebo postupov PEFC SK.

Činnosť a rozhodnutia PEFC SK

Všetky aktivity a rozhodnutia PEFC SK, ktoré sa týkajú postupov a procesov tvorby dokumentov, implementácie a výkladu požiadaviek Slovenského systému certifikácie lesov.

4. SŤAŽNOSTI

- 4.1 Sťažnosti doručené PEFC SK sa musia týkať rozhodnutí a činnosti PEFC SK.
- 4.2 Sťažovateľ je povinný zabezpečiť potrebnú dokumentáciu na doloženie sťažnosti a zabezpečiť písomné informácie, ktorých presnosť a pravdivosť môže byť preverená cez nezávislý zdroj.
- 4.3 Sťažnosti týkajúce sa konkrétneho certifikovaného subjektu sa riešia podľa postupov na riešenie sťažností príslušného certifikačného orgánu.
- 4.4 Sťažnosti týkajúce sa konkrétneho certifikačného orgánu sa riešia podľa postupov na riešenie sťažností príslušného akreditačného orgánu.
- 4.5 Sťažnosti týkajúce sa konkrétneho akreditačného orgánu sa riešia podľa postupov na riešenie sťažností Medzinárodného akreditačného fóra (IAF).
- 4.6 Bez ohľadu na výsledok akejkoľvek sťažnosti, sťažovateľ a PEFC SK hradia svoje vlastné náklady spojené so sťažnosťou.

- 4.7 Predpokladá sa, že akékoľvek formálne prijatá sťažnosť, ktorá nevyžaduje prešetrenie na mieste, by mala byť obyčajne vyriešená do obdobia 6 mesiacov.

5. ODVOLANIA

- 5.1 Odvolania doručené PEFC SK sa musia týkať rozhodnutí a činnosti PEFC SK.
- 5.2 Odvolávajúci sa je povinný zabezpečiť písomné informácie, ktorých presnosť a pravdivosť môže byť preverená cez nezávislý zdroj.
- 5.3 Bez ohľadu na výsledok akejkoľvek sťažnosti, odvolávajúci sa a PEFC SK hradia svoje vlastné náklady spojené so sťažnosťou.
- 5.4 Predpokladá sa, že akékoľvek formálne prijaté odvolanie, ktoré nevyžaduje prešetrenie na mieste, by mala byť obyčajne vyriešená do obdobia 6 mesiacov.

6. PRIJATIE SŤAŽNOSTÍ A ODVOLANÍ

- 6.1 Všetky sťažnosti a odvolania musia byť adresované písomne na adresu PEFC SK.
- 6.2 Sekretariát združenia rozhodne o formálnom prijatí:
- sťažnosti a jej ďalšieho prešetrenia v prípade, že bola splnená podmienka 4.1, a že informácie dokumentujúce sťažnosť sú skutočné v súlade s 4.2,
 - odvolania a jej ďalšieho prešetrenia v prípade že bola splnená podmienka 5.1, a že informácie dokumentujúce sťažnosť sú skutočné v súlade s 5.2.
- 6.3 Národný sekretár bez meškania
- potvrdí písomne sťažovateľovi prijatie a predmet sťažnosti alebo odvolania, alebo zamietnutie sťažnosti alebo odvolania v prípade, že tieto nie sú v súlade s článkami 4.1 a 4.2 v prípade sťažnosti, alebo s článkom 5.1 a 5.2 (v prípade odvolania).
 - oboznámi sťažovateľa s postupmi PEFC SK na prešetrenie a riešenie sporov.

7. PREŠETRENIE SŤAŽNOSTÍ A PROCES ICH RIEŠENIA

- 7.1 Po prijatí sťažnosti predseda PEFC SK uloží členom rozhodcovskej komisie prešetriť sťažnosť. Členovia rozhodcovskej komisie nesmú mať konflikt záujmov v súvislosti so sťažnosťou alebo byť priamo zainteresovaní v sťažnosti.
- 7.2 Členovia rozhodcovskej komisie prešetria sťažnosť a hľadajú možnosť jej riešenia. V primeranom čase zašle rozhodcovská komisia predsedovi PEFC SK písomnú správu, ktorú národný sekretár predloží rade PEFC SK. Správa musí obsahovať vyjadrenie, či sťažnosť bola odôvodnená, postup jej riešenia a rozhodnutie o uznaní, resp. zamietnutí sťažnosti.
- Poznámka: predpokladá sa, že sťažnosti, ktoré nevyžadujú prešetrenie na mieste, môžu byť spravidla prešetrené v rámci 1 mesiaca
- 7.3 Národný sekretár písomne informuje sťažovateľa a ostatné zainteresované strany o výsledku procesu riešenia sťažnosti a podľa charakteru výstupu ich požiada o prijatie adekvátnych nápravných s preventívnymi opatreniami.

8. PREŠETRENIE ODVOLANÍ A PROCES ICH RIEŠENIA

- 8.1 Po prijatí odvolania predseda PEFC SK uloží členom rozhodcovskej komisie prešetriť odvolanie. Členovia rozhodcovskej komisie nesmú mať konflikt záujmov v súvislosti s odvolaním alebo byť v ňom priamo zainteresovaní.
- 8.2 Členovia rozhodcovskej komisie prešetria odvolanie. V primeranom čase zašle rozhodcovská komisia predsedovi PEFC SK písomnú správu, ktorú národný sekretár predloží rade PEFC SK. Správa musí obsahovať vyjadrenie, či odvolanie bolo odôvodnené, rozhodnutie o jeho uznaní, resp. zamietnutí.
- Poznámka: predpokladá sa, že odvolania, ktoré nevyžadujú prešetrenie na mieste, môžu byť spravidla prešetrené v rámci 1 mesiaca
- 8.3 Národný sekretár písomne informuje odvolávajúceho sa a ostatné zainteresované strany o výsledku procesu riešenia odvolania a podľa charakteru výstupu ich požiada o prijatie adekvátnych nápravných s preventívnych opatrení.

9. ZÁVÄZNOŠŤ ROZHODNUTÍ ROZHODCOVSKEJ KOMISIE

- 9.1 Rozhodnutia rozhodcovskej komisie sa vydávajú písomne a sú záväzné pre všetkých účastníkov certifikačného procesu.
- 9.2 Pre aplikáciu rozhodnutí rozhodcovskej komisie príjmu účastníci sporu adekvátne nápravné s preventívne opatrenia.
- 9.3 Splnenie opatrení je zdokumentované a uložené na sekretariáte PEFC SK.

