

1.11.2015

---

---

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



**PEFC Slovensko**

T. G. Masaryka 24  
960 53 Zvolen

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

**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. ZÁVÄZNOSŤ ROZHODNUTÍ ROZHODCOVSKEJ KOMISIE ..... | 6 |

## 1. CIEĽ

Cieľom tejto smernice je popísať zodpovednosti a činnosť združenia PEFC Slovensko (PEFC SK) a rozhodcovskej komisie pri prešetroaní 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 prešetrovanie 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:
- a) 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,
  - b) 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
- a) 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).
  - b) 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. ZÁVÄZNOSŤ 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.

