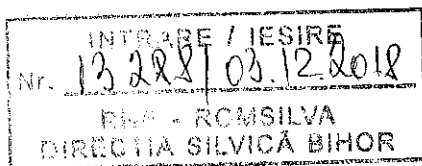


Procedura privind rezolvarea reclamațiilor referitoare la
Managementul Forestier FSC® (Forest Stewardship Council®)
FSC-C141263, FSC-C141142



Direcția Silvică Bihor

Reclamațiile de orice natură privind standardul de management forestier FSC (inclusiv logo) se fac în atenția responsabilului cu certificarea forestieră: ing. Iova Daniel Ioan.

Modalitățile de înaintare a reclamațiilor sunt:

- Prin fax la numărul: 0259/430967;
- Prin telefon la numărul: 0259/413001, 0744/787095, 0730/653802;
- Prin e-mail la adresa: office@oradea.rosilva.ro;
- Prin depunerea reclamației scrise direct la sediul Direcției Silvice Bihor din localitatea Oradea, str. Mihai Eminescu, nr. 15, jud. Bihor, cod poștal 410019;
- Prin completarea "Caietului de reclamații".

Este obligatoriu ca reclamația să cuprindă datele de identificare ale reclamantului, precum numele, detaliile de contact (telefon, e-mail și eventual adresa) la care dorește să primească răspunsul.

O reclamație poate fi depusă în maxim 30 de zile calendaristice de la identificarea neconformităților față de procesul de certificare a managementului forestier FSC. La primirea reclamației responsabilul cu managementul forestier FSC, dl. ing. Iova Daniel Ioan confirmă către reclamant primirea acesteia, înregistrând fiecare reclamație cu numere de ordine. Toate reclamațiile se țin în formă printată la dosarul cu proceduri, înregistrări și evidențe FSC pentru cel puțin 5 ani de zile.

Termenul maxim de rezolvare a reclamațiilor este de 30 de zile. Pentru cazuri excepționale, termenul de soluționare este de 60 de zile, însă cu obligația motivării deciziei și anunțării în prealabil a reclamantului.

Răspunsul cu modul de soluționare a reclamației de către Direcția Silvică Bihor se va face prin aceeași modalitate în care a fost înregistrat (telefonic, e-mail, fax, adresă scrisă).

Orice reclamație privind implementarea standardului FSC pentru management forestier va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de soluționare nu este posibilă sau reclamantul nu este mulțumit, acesta se poate adresa în continuare organismului de certificare care a emis certificatul, prin intermediul reprezentantului acestuia. Datele de contact ale organismului de certificare (Soil Association Certification) pot fi găsite la adresa www.soilassociation.org.

Dacă nici în acest caz răspunsul primit de reclamant nu este considerat satisfăcător, acesta se poate adresa direct conducerii FSC International aflată în Bonn, Germania (detalii de contact se regăsesc la adresa <https://info.fsc.org/>)

Responsabil management forestier FSC,
Ing. Iova Daniel Ioan

