Procedura privind rezolvarea reclamaţiilor referitoare la Managementul Forestier FSC® (Forest Stewardship Council®)[1]

RNP-Romsilva, Direcţia Silvică Bihor

Reclamaţiile de orice natură privind standardul de management forestier FSC (inclusiv cele înaintate de comunităţile locale) se fac în atenţia responsabilului cu certificarea forestieră: ing. Daniel Iova.

Modalităţile de înaintare a reclamaţiilor sunt:

- Prin fax la numărul: 0259/430967,
- Prin telefon la numărul: 0259/413001,
- Prin e-mail la adresa: office@oradea.rosilva.ro,
- Prin depunerea reclamaţiei scrise direct la sediul Direcţiei Silvice Bihor din municipiul Oradea, strada Mihai Eminescu, numărul 15, judeţul Bihor, cod poştal 410019,
- Prin completarea "Caietului de reclamaţii".

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

O reclamaţie poate fi depusă în maxim 30 de zile calendaristice de la identificarea neconformităţilor faţă de procesul de certificare a managementului forestier FSC. La primirea reclamaţiei responsabilul cu managementul forestier FSC, Dl. Ing. Daniel Iova, confirmă către reclamant primirea acesteia, înregistrând fiecare reclamaţie cu numere de ordine. Toate reclamaţiile se ţin în formă printată la dosarul cu proceduri, înregistrări şi evidenţe FSC pentru cel puţin 5 ani de zile.

Termenul maxim de rezolvare a reclamaţiilor este de 30 de zile. Pentru cazuri excepţionale, termenul de soluţionare este de 60 de zile, însă cu obligaţia motivării deciziei şi anunţării în prealabil a reclamantului.

Răspunsul cu modul de soluţionare a reclamaţiei de către Direcţia Silvică Bihor se va face prin aceeaşi modalitate în care a fost înregistrat (telefonic, e-mail, fax, adresă scrisă).

Orice reclamaţie privind implementarea standardului FSC pentru management forestier va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de soluţionare nu este posibilă sau reclamantul nu este mulţumit, 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 www.fsc.org). Dacă nici raspunsul oferit de FSC nu este suficient, cel care face solicitarea/reclamaţia se poate adresa Accreditation Services International. (http://www.accreditation-services.com)

Responsabil management forestier FSC,
Ing. Daniel Iova

[1] Romsilva deţine 7 certificate FSC pe management forestier, cu următoarele coduri de licenţă: FSC-C109255, FSC-C140876, FSC-C140884, FSC-C140886, FSC-C141263, FSC-C141142, FSC-C103005.

Principii de bază:

1. Disputele trebuie rezolvate în primul rând prin discuții și negocieri între părțile implicate. Notificările oficiale sunt utilizate ca și solutie finală.

2. Disputele se discută pentru prima dată la nivel de unitate de management (ocol silvic/direcție silvică), înainte ca reclamantul să se adreseze forurilor superioare.

Situații:

1. Orice obiecții referitoare la Standardele FSC, activitatea FSC International, Birourile Naționale FSC, precum și activitatea ASI (Acreditation Services Internațional) se fac conform procedurii: **FSC-PRO-01-008.**

2. Obiecțiile referitoare la activitatea organizațiilor asociate cu FSC prin Politica de Asociere a Organziațiilor cu FSC (FSC-POL-01-004) se fac conform procedurii:**FSC-PRO-01-009.**

3. Obiecțiile referitoare la modul în care un anumit ocolul silvic certificat/direcție silvică certificată își desfășoară activitatea în raport cu cerințele standardelor FSC, vor fi trimise către organismul de certificare și vor fi rezolvate conform procedurii privind sesizările și reclamațiile, proprii organismului de certificare. Înainte de a se adresa organismului de certificare, obiecțiile trebuie să fie adresate și dezbătute mai întai conform procedurii de rezolvare a sesizărilor și reclamatiilor specifice ocolului silvic.

4. Obiecțiile referitoare la activitatea unui organism de certificare acreditat FSC vor fi analizate de către Acreditation Services International (ASI) conform procedurii: **ASI-PRO-20-104.**

ATENȚIE! Înainte de a se adresa ASI, obiecțiile trebuie să fie dezbătute conform procedurii de rezolvare a sesizărilor și reclamațiilor specifice organsimului de certificare în cauza.

Etapele de soluționare a litigiilor
Etapele de soluționare a litigiilor sunt **prezentate schematic** în Standardului Național FSC® pentru Management Forestier în România (FSC-STD-ROU-01-2017 EN, **Anexa J**).