Anexa H-V1

Procedura privind rezolvarea reclamaţiilor referitoare la Managementul Forestier PEFC

RNP-Romsilva, Direcţia Silvică Bihor

Reclamaţiile de orice natură privind standardul de management forestier PEFC (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 PEFC. La primirea reclamaţiei responsabilul cu managementul forestier PEFC, 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 PEFC 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 45 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 PEFC 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 PEFC România (detalii de contact se regăsesc la adresa www.pefc.ro).

Responsabil management forestier PEFC,

Ing. Daniel Iova