

## Procedura privind rezolvarea solicitarilor si reclamatii referitoare la Managementul Forestier FSC® (FSC-132426)

### I.

Solicitarile si reclamatii de orice natura privind Standardul de Management Forestier FSC (inclusiv cele inaintate de comunitatile locale si logo) se fac in atentia responsabilului pentru certificarea management forestier: dr. ing. Melinda Szabó-Sandi.

Modalitatile de inaintare a reclamatii sunt:

- Prin fax la numarul: +40 268 255 101;
- Prin telefon: +40 745 021 941;
- Prin e-mail la adresa: [melinda.sandi@tornator.ro](mailto:melinda.sandi@tornator.ro);
- Prin posta, Adresa de corespondenta: Tornator S.R.L., Str. Albatrosului, nr. 7, ap.11, RO-500461, Brasov ROMANIA;
- Prin depunerea reclamatiei scrise direct la sediul Tornator S.R.L., adresa: Tornator S.R.L., Str. Albatrosului, nr. 7, ap.11, RO-500461, Brasov ROMANIA;

Este obligatoriu ca reclamatia sa cuprinda urmatoarele:

- Datele de identificare ale reclamantului;
- Detaliile de contact (nr. telefon, e-mail si eventual adresa) la care doreste sa primeasca raspunsul;
- Organizatia/comunitatea pe care o reprezinta (daca este cazul);
- Revederile standardului de certificare la care se refera;
- Data depunerii solicitarii/reclamtiei.

O solicitare/reclamatie poate fi depusa in maxim 30 zile calendaristice de la identificarea neconformitatilor fata de procesul de certificare a managementului forestier FSC.

Termenul maxim de rezolvare a reclamatii este de 30 de zile. Pentru cazuri exceptionale, termenul de solutionare este de 60 de zile, inasa cu obligatia motivarii deciziei si anuntarii in prealabil a reclamantului.

Raspunsul cu modul de solutionare a solicitarii/reclamatiei de catre Tornator S.R.L. se va face prin: fax, e-mail, posta, curier printr-o adresa scrisa.

### II.

In momentul primirii, solicitarea/reclamatia se inregistreaza la sediul Tornator S.R.L. in Registrul de reclamatii si sesizari si primeste numar de ordine.

La primirea reclamatiei responsabilul cu managementul forestier FSC, dr. ing. Melinda Szabó-Sandi, confirma catre reclamant primirea acesteia.

Reclamatia se verifica de catre persoana responsabila sau de o comisie stabilita, daca legislatia in vigoare prevede astfel.

Comisia este alcatuita din:

- Responsabil FSC;
- Manager de zona (directorul de vanzari)/ Manager operatiuni;
- Responsabil OS sau de catre un reprezentant desemnat de acesta;
- Alti delegati prevazuti de legislatie (dupa caz).

Raspunsurile se vor face conform Anexei 27\_Scrisoare de raspuns la solicitari si reclamatii, anexa la Manualul de proceduri pentru Management Forestier.

Toate solicitarile si reclamatii se tin in forma printata la dosarul cu proceduri, inregistrari si evidente FSC pentru cel putin 5 ani de zile.

### III.

Orice solicitare/reclamatie privind implementarea standardului FSC pentru management forestier va fi rezolvata pe cat posibil pe cale amiabila.

Daca o astfel de solutionare nu este posibila sau solicitantul/ reclamantul nu este multumit, acesta se poate adresa in continuare organismului de certificare care a emis certificatul prin intermediul reprezentantului acestuia. Datele de contact ale organismului de certificare (Soil Association Certification Ltd, Bristol-Marea Britanie) pot fi gasite la adresa: <https://www.soilassociation.org/>.

Daca nici in acest caz raspunsul primit de solicitant/reclamant nu este considerat satisfactor, acesta se poate adresa direct conducerii FSC International aflata in Bonn, Germania (detalii de contact se regasesc la adresa [Home Page | Forest Stewardship Council \(fsc.org\)](#)).

Daca nici raspunsul oferit de FSC nu este suficient, cel care face solicitarea/reclamatia se poate adresa Assurance Services International. ([Assurance Services International - ASI \(asi-assurance.org\)](#)).

### IV. Principii de baza:

1. Disputele trebuie rezolvate in primul rand prin discutii si negocieri intre partile implicate. Notificarile oficiale sunt utilizate ca si solutie finala.

2. Disputele se discuta pentru prima data la nivel de unitate de management (Tornator impreuna cu Ocolul Silvic responsabil), inainte ca reclamantul sa se adreseze forurilor superioare.

#### Situatii:

1. Orice obiectii referitoare la Standardele FSC, activitatea FSC International, Birourile Nationale FSC, precum si activitatea ASI (Assurance Services International) se fac conform procedurii: **FSC-PRO-01-008**.

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

3. Obiectiile referitoare la modul in care Tornator impreuna cu Ocoalele Silvice isi desfasoara activitatea in raport cu cerintele standardelor FSC, vor fi trimise catre organismul de certificare si vor fi rezolvate conform procedurii proprii privind sesizarile si reclamatii a fiecarui organism de certificare. Inainte de a se adresa organismului de certificare, obiectiile trebuie sa fie adresate si dezbatute mai intai conform procedurii de rezolvare a solicitarilor si reclamatiiilor specifice Tornatorului prezentate mai sus.

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

**ATENTIE!** Inainte de a se adresa ASI, obiectiile trebuie sa fie dezbatute conform procedurii de rezolvare a sesizarilor si reclamatiiilor specifice organismului de certificare in cauza.

#### Etapele de solutionare a litigiilor

Etapele de solutionare a litigiilor sunt **prezentate schematic** in Standardul National pentru Management Forestier FSC® pentru Romania (FSC-STD-ROU-01-2017 EN, **Anexa J**).