

FSC® , PEFC ja ISCC Valitusten käsittely

SyysKUU 2015

DNV GL Business Assurance Sweden AB (A000509)
Akkreditoitu yksikkö

Huom. Tämä ohje valituksista koskee FSC®, PEFC ja ICC sertifiointeja, jotka on toteutettu DNV GL Business Assurance Sweden akkreditoinnin alaisena.

Tämä ohje on käännös alkuperäisestä englanninkielisestä ohjeesta

VALITUSTEN JA VETOOMUSTEN KÄSITTELY

Mikäli sidosryhmä

- ei ole tyytyväinen sertifioidun organisaation vastaukseen tai toimenpiteeseen, joka liittyy organisaatiolle kohdistettuun valitukseen
- ei ole tyytyväinen DNV GL:n auditoinnissa tekemään päätökseen, joka liittyy sertifiointiin tai sertifiointilaitokselle aikaisemmin toimitettuun kommenttiin
- valittaa sertifioidusta organisaatiosta ja haluaa osoittaa valituksen suoraan sertifiointilaitokselle (valituksen saa myös tehdä suoraan sertifiointilaitokselle, mutta on suositeltavaa yrittää ensisijaisesti löytää ratkaisu sertifioidun organisaation ja sidosryhmän kesken. Sidosryhmällä on mahdollisuus tehdä virallinen valitus sertifiointilaitokselle.

YHTEYSTIEDOT

Virallisen valituksen voi lähettää sähköpostilla

fsccomplaints@dnvgl.com tai postitse

DNV GL Business Assurance Sweden AB (FSC® A000509)
FSC Complaints
P O Box 6046
SE - 171 06 Solna, Sweden

Puhelin: +46 8 587 940 00 Fax:
+46 8 651 70 43

www.dnvgl.se/certifisering

Valituksesta tulee käydä ilmi

- Sidosryhmän/sidosryhmän edustajan nimi
- Organisaation nimi (mikäli edustaa organisaatiota)
- Posti- tai sähköpostiosoite
- Viittaukset palveluun/palveluihin, / aktiviteetteihin / maantieteelliseen alueeseen
- Valituksen yksityiskohdat ja syyt

VALITUSPROSESSI

Valitus ja vetoomuslautakunta on vastuussa virallisten valitusten käsittelystä. Lautakunta koostuu DNV GL:n työntekijöistä, jotka eivät ole olleet osallisena valituksen kohteen viimeisimpään auditointiin.

Valituksen tekijälle lähetetään 2 viikon kuluessa valituksen tekemisestä alustava vastaus, joka sisältää alustavasti suunnitellut toimenpiteet valituksen tai vetoomuksen käsittelemiseksi.

Valitusten ja vetoomusten käsittelyyn järjestetään kuukausittain kokous, jossa käsitellään kaikki edellisen kokouksen jälkeen tulleet valitukset. Kokouksen jälkeen valituksen tekijälle lähetetään tieto valituksen etenemisestä.

DNV GL informoi valituksen tekijää valituksen/vetoomuksen etenemisestä, tutkii esitetyt väitteet, sekä määrittelee mahdolliset toimenpiteet (3) kolmen kuukauden kuluessa valituksen/vetoomuksen vastaanottamisesta.

Mikäli prosessi johtaa poikkeamaan, sertifikaatin väliaikaiseen pidättämiseen tai sertifikaatin poisvetoon LOF päivitetään ja toimitetaan asiakkaalle. FSC FM tapauksissa LOF julkaistaan FSC tietokannassa. Yleensä päivitetään ainoastaan LOF, eikä julkista raporttia. Tieto toimenpiteiden tuloksista toimitetaan valituksen tekijälle.

Tapauksissa joissa suositellaan sertifikaatin pidättämistä tai poisvetoa toimitetaan tulokset tekniseen katselmointiin päätöksen tekoa varten.

Tehtyjen korjaavien toimenpiteiden todentaminen tulee suorittaa lievien poikkeamien osalta vuoden ja vakavien poikkeamien osalta kolmen kuukauden kuluessa.

Valituksen/vetoomuksen tehnyt sidosryhmä/sidosryhmän edustaja voi vedota päätöksestä FSC:n erimielisyyksien käsittelyprosessin mukaisesti mikäli, tapausta ei pystytä ratkaisemaan DNV GL:n käsittelyssä. Lisätietoja prosessista saa FSC:n dokumenteista FSC-PRO-01005, ja FSC-PRO-01-008 ja FSC-PRO-01-009 tai ottamalla yhteyttä kansalliseen FSC organisaatioon.

Viralliset valitukset DNV GL:n toiminnasta FSC:n vaatimustenmukaisuuteen tai ASI:n operaatioihin nähden voi toimittaa ASI:n toimitusjohtajalle. Lisätietoja saa FSC dokumenteista FSC-PRO-01008 ja FSC-PRO-01-009 tai ottamalla yhteyttä kansalliseen FSC organisaatioon.

Valitukset/väitteet FSC:n ja/tai PEFC:n logojen väärinkäytöstä tulee käsitellä viivytyksettä. Sertifioituun organisaatioon otetaan yhteyttä, osto ja myyntitapahtumat todennetaan ja asiasta tiedotetaan DNV GL:ää sekä FSC:n tavaramerkistä vastaavaa yksikköä. Mikäli asiaa ei saada ratkaistua toimistotyönä toteutetaan lyhyen varoitusaajan auditointi niin pian kuin mahdollista.

Poisvedettyjen sertifikaattien osalta väärinkäytökset käsitellään FSC tavaramerkkiyksikön toimesta.

SIDOSRYHMÄN VARSINAISEN FSC-ARVIOINNIN JÄLKEEN TOIMITTAMAN TIEDON ARVIOINTI

Varsinaisen arvioinnin jälkeen toimitetut tiedot tallennetaan, arvioidaan ja dokumentoidaan seuranta-arvioinnissa, mikäli tietoa ei ole toimitettu osana virallista valitusta tai mikäli toimitettu tieto ei sisällä näyttöä vakavasta poikkeamasta, joka vaatii välittömiä toimenpiteitä. Niitä ei voida siirtää seuraavaan seuranta-auditointiin. Tällaisia ovat esimerkiksi tilanteet, jotka uhkaavat HCV-arvoja FSC:n määritelmien mukaisesti tai joissa metsämaan käyttötarkoitus muuttuu.

Vastaanotetut kommentit lähetetään pääarvioijalle arviointia varten. Pääarvioija arvioi, viittaako kommentti välittömiä toimia vaativaan vakavaan poikkeamaan.

Kommentit, jotka osoittavat vakavaa poikkeamaa ja vaativat välittömiä toimenpiteitä, tulee käsitellä viipymättä. Tapausta tutkimaan nimitetään pääarvioija mahdollisimman pian, viimeistään seuraavan valitus-/vetoomuslautakunnan kokouksessa.

Lisätietoja:

ISO Guide 65
FSC-STD-20-001
ISCC 253 Complaints, Appeals and Arbitration