

3. 5. 2011

**Postupy PEFC ČR pro prošetření a řešení stížností
a odvolání**

PEFC Česká republika

Bělohorská 274/9
169 00 Praha 6
Tel: +420 220 517 137
E-mail: info@pefc.cz, Web: www.pefc.cz

OBSAH

1	CÍL.....	3
2	ROZSAH	3
3	DEFINICE.....	3
4	STÍŽNOSTI.....	3
5	ODVOLÁNÍ.....	4
6	PŘIJETÍ STÍŽNOSTÍ A ODVOLÁNÍ.....	4
7	PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTÍ A PROCES JEJICH ŘEŠENÍ.....	5
8	PROŠETŘENÍ ODVOLÁNÍ A PROCES JEJICH ŘEŠENÍ.....	5

1 CÍL

Cílem této směrnice je popsat odpovědnosti a činnost PEFC Česká republika (PEFC ČR) a rozhodčí komise při prošetření a řešení stížností a odvolání.

PEFC ČR považuje všechny stížnosti a odvolání za možnost, jak zlepšit svou činnost a zavést nápravná a preventivní opatření.

2 ROZSAH

Tato směrnice popisuje postupy pro prošetření a řešení sporů a odvolání, které obdrželo PEFC ČR a jež souvisejí s rozhodováním nebo činností PEFC ČR. Stížnosti a odvolání týkající se certifikovaných subjektů, akreditovaných certifikačních orgánů a akreditačních orgánů se řeší prostřednictvím postupů řešení stížností a odvolání příslušných certifikačních orgánů, akreditačních orgánů nebo Mezinárodního akreditačního fóra (IAF).

3 DEFINICE

Stížnost

Písemný projev nespokojenosti (vyjma odvolání) osobou nebo organizací, který se vztahuje k činnosti PEFC ČR.

Odvolání

Písemný požadavek stěžovatele na přehodnocení jakéhokoli rozhodnutí učiněného orgány PEFC ČR, jež stěžovatel považuje za rozhodnutí učiněné za porušení požadavků nebo postupů PEFC ČR.

Činnost a rozhodnutí PEFC ČR

Všechny aktivity a rozhodnutí PEFC ČR, které se týkají postupů a procesů tvorby dokumentů, implementace a výkladu požadavků Českého systému certifikace lesů.

4 STÍŽNOSTI

4.1 Stížnosti doručené PEFC ČR se musejí týkat rozhodnutí a činnosti PEFC ČR.

4.2 Stěžovatel je povinen zabezpečit potřebnou dokumentaci k doložení stížnosti a zabezpečit písemné informace, jejichž přesnost a pravdivost může být prověřena nezávislým zdrojem.

4.3 Stížnosti týkající se konkrétního certifikovaného subjektu se řeší podle postupů řešení stížností příslušného certifikačního orgánu.

4.4 Stížnosti týkající se konkrétního certifikačního orgánu se řeší podle postupů řešení stížností příslušného akreditačního orgánu.

4.5 Stížnosti týkající se konkrétního akreditačního orgánu se řeší podle postupů řešení stížností Mezinárodního akreditačního fóra (IAF).

4.6 Bez ohledu na výsledek jakékoli stížnosti hradí stěžovatel a PEFC ČR své vlastní náklady spojené se stížností.

4.7 Předpokládá se, že jakákoli formálně přijatá stížnost, která nevyžaduje prošetření na místě, by měla být obvykle vyřešena do šesti měsíců.

5 ODVOLÁNÍ

5.1 Odvolání doručená PEFC ČR se musejí týkat rozhodnutí a činnosti PEFC ČR.

5.2 Odvolávající se je povinen zabezpečit písemné informace, jejichž přesnost a pravdivost může být prověřena nezávislým zdrojem.

5.3 Bez ohledu na výsledek jakékoli stížnosti hradí odvolávající se a PEFC ČR své vlastní náklady spojené se stížností.

5.4 Předpokládá se, že jakékoli formálně přijatá odvolání, která nevyžadují prošetření na místě, by měla být obvykle vyřešena do šesti měsíců.

6 PŘIJETÍ STÍŽNOSTÍ A ODVOLÁNÍ

6.1 Všechny stížnosti a odvolání musejí být adresovány písemně na adresu PEFC ČR.

6.2 Sekretariát sdružení rozhodne o formálním přijetí:

a) stížnosti a jejího dalšího prošetření v případě, že byla splněna podmínka 4.1 a že informace dokumentující stížnost jsou skutečně v souladu s 4.2,

b) odvolání a jejího dalšího prošetření v případě, že byla splněna podmínka 5.1 a že informace dokumentující stížnost jsou skutečně v souladu s 5.2.

6.3 Sekretariát do deseti pracovních dnů

a) potvrdí písemně stěžovateli přijetí a předmět stížnosti nebo odvolání, nebo zamítnutí stížnosti nebo odvolání v případě, že tyto nejsou v souladu s články 4.1 a 4.2 (v případě stížnosti) nebo s článkem 5.1 a 5.2 (v případě odvolání),

b) seznámí stěžovatele s postupy PEFC ČR na prošetření a řešení sporů.

7 PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTÍ A PROCES JEJICH ŘEŠENÍ

7.1 Po přijetí stížnosti předseda PEFC ČR uloží členům rozhodčí komise prošetřit stížnost. Členové rozhodčí komise nesmějí mít konflikt zájmů v souvislosti se stížností nebo být přímo zainteresováni ve stížnosti.

7.2 Členové rozhodčí komise prošetří stížnost a hledají možnost jejího řešení. V přiměřeném čase zašle rozhodčí komise předsedovi PEFC ČR písemnou zprávu, kterou sekretariát předloží předsednictvu PEFC ČR. Zpráva musí obsahovat vyjádření, zda stížnost byla odůvodněná, postup jejího řešení a rozhodnutí o uznání, resp. zamítnutí, stížnosti.

Poznámka: Předpokládá se, že stížnosti, které nevyžadují prošetření na místě, mohou být zpravidla prošetřeny do dvou měsíců.

7.3 Sekretariát písemně informuje stěžovatele a ostatní zainteresované strany o výsledku procesu řešení stížnosti.

8 PROŠETŘENÍ ODVOLÁNÍ A PROCES JEJICH ŘEŠENÍ

8.1 Po přijetí odvolání předseda PEFC ČR uloží členům rozhodčí komise prošetřit odvolání. Členové rozhodčí komise nesmějí mít konflikt zájmů v souvislosti s odvoláním nebo být v něm přímo zainteresováni.

8.2 Členové rozhodčí komise prošetří odvolání. V přiměřeném čase zašle rozhodčí komise předsedovi PEFC ČR písemnou zprávu, kterou sekretariát předloží předsednictvu PEFC ČR. Zpráva musí obsahovat vyjádření, zda odvolání bylo odůvodněné, rozhodnutí o jeho uznání, resp. zamítnutí.

Poznámka: Předpokládá se, že odvolání, která nevyžadují prošetření na místě, mohou být zpravidla prošetřena do dvou měsíců.

8.3 Sekretariát písemně informuje odvolávajícího se a ostatní zainteresované strany o výsledku procesu řešení odvolání.

