


Procedura pentru înregistrarea și soluționarea disputelor și reclamațiilor – P 16

Responsabil	<i>Manager general</i>	
Termen	<i>Permanent</i>	
Documente specifice	<i>R12, F113, F161</i>	
Revizuirea procedurii	<i>la schimbarea prevederilor standardului/legislației</i>	

Reclamațiile referitoare la modul de gestionare a pădurilor de către ocolul silvic Ingleby se adresează conducerii prin următoarele modalități:

- Prin fax la numărul: +40 244 338 833;
- Prin e-mail la adresa: sn@inglebyfarms.com;
- Prin depunerea unei sesizări scrise direct la sediul ocolului silvic Ingleby din Breaza, str. Republicii, nr. 17, jud. Prahova, CP 105400.

Plângerile de orice natură privind standardul de management forestier se fac respectând următorii pași:

- reclamațiile se vor depune în maxim 7 de zile de la identificarea nonconformităților și vor cuprinde datele de identificare ale reclamantului (numele, prenumele), organizația pe care reclamantul o reprezintă, datele de contact (nr. de telefon, fax, e-mail, adresă) unde vor primi răspunsul. De asemenea, sesizarea trebuie să conțină date precise despre reclamația în cauză sau despre zona/locul unde se întâmplă acțiunea reclamată și referința din standard care este reclamată;
- înregistrarea în registrul de sesizări și reclamații se va face odată cu primirea sesizării, aceasta primind un număr de ordine și se comunică reclamantului înregistrarea acesteia;
- Reclamația se verifică de către persoana responsabilă sau de o comisie stabilită, dacă legislația în vigoare prevede altfel. Comisia este stabilită din:
 - o Responsabilul certificării forestiere din cadrul ocolului;
 - o Responsabilul compartimentului care este vizat de reclamație;
- reclamațiile depuse se vor ține în formă printată la dosarul cu proceduri, înregistrări și evidențe certificare forestieră pentru cel puțin 5 ani de zile;
- termenul maxim de rezolvare a reclamațiilor este de 30 de zile. Pentru cazuri excepționale, termenul de soluționare este de 60 de zile, însă cu obligația motivării deciziei și anunțării în prealabil a reclamantului;
- încercarea de soluționare a conflictului se efectuează în prealabil pe cale amiabilă cu persoana reclamantă, pe baza unei convocări la discuție;
- orice decizie a ocolului silvic va fi adusă la cunoștința reclamantului în cel mult 30 de zile de la primirea reclamației;
- în cazul în care în urma discuției nu se ajunge la un consens pe cale amiabilă, reclamantul se poate adresa în continuare organismului de certificare care a emis certificatul, prin intermediul reprezentantului acestuia. Organismul de certificare poate fi găsit la următoarea adresă: www.soilassociation.org - (Soil Association Certification);
- dacă nici în acest caz răspunsul primit de reclamant nu este considerat satisfăcător, acesta se poate adresa direct către Biroului certificării forestiere din România sau conducerii responsabile cu certificarea forestieră Internațională aflată în Bonn, Germania (detalii de contact se regăsesc la adresa www.fsc.org);
- dacă nici răspunsul oferit de conducerea responsabilă cu certificarea forestieră nu este suficient, cel care face sesizarea/reclamația se poate adresa Accreditation Services International (<http://www.accreditation-services.com>).

Ocolul silvic Ingleby dorește soluționarea pe cale amiabilă a oricăror sesizări și reclamații prin analizarea obiectivă a faptelor sesizate și medierea între părțile afectate. Vizita la reclamant și vizitele în teren se documentează prin procese verbale care se înregistrează în registrul de reclamații și se includ în dosarul de soluționare a reclamației.

Responsabil management forestier,
Ștefan Petrea

Data,
01.03.2021

În atenția managerului general		
Subsemnatul [Numele și prenumele]:		
Datele de contact [Selectați modalitatea de primire a răspunsului]	<input type="checkbox"/> Fax	
	<input type="checkbox"/> E-mail	
	<input type="checkbox"/> Adresa de corespondență	
Obiectul reclamației:		
Localizarea aspectelor sesizate (localitate, U.P., u.a., drum forestier, etc.)		
Documente doveditoare anexate:		
Sesizarea face referire la încălcarea următoarelor criterii de certificare:		
Solicitați o vizită în teren:	<input type="checkbox"/> DA	<input type="checkbox"/> NU
Solicitați notificarea autorității competente	<input type="checkbox"/> DA	<input type="checkbox"/> NU
Data depunerii sesizării:	Semnătura:	