



PROCEDŪRA

SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS UN PROBLĒMU NOVĒRŠANAS KĀRTĪBA

Šī procedūra nosaka PATA Grupa kārtību un darbības, kas jāveic saistībā ar Grupas Dalībnieku un citu ieinteresēto pušu sūdzību izskatīšanu, nodrošinot efektīvu un taisnīgu pieeju problēmu risināšanai. PATA Grupa apņemas uz klausīt un izskatīt visas sūdzības, ievērojot augstus ētikas standartus, kā arī nodrošināt, lai problēmas tiktu atrisinātas ātri, profesionāli un saskaņā ar tiesiskajiem un PATA Grupa noteiktajiem nosacījumiem.

Procedūra paredzēta, lai ne tikai izskatītu sūdzības, bet arī uzlabot darba vidi un attiecības ar klientiem, veicinot PATA Grupas ilgtermiņa attīstību.

Mērķis:

1. Nodrošinātu Grupas Dalībniekiem un citām ieinteresētajām pusēm iespēju izteikt savas bažas un sniegt atgriezenisko saiti.
2. Veikt rūpīgu un objektīvu izmeklēšanu par katru sūdzību.
3. Sniedzot atbildes, saglabāt pārredzamību, savlaicīgumu un profesionalitāti.
4. Veikt nepieciešamos pasākumus, lai novērstu atkārtotas problēmas un uzlabotu PATA Grupas darbību.

Meža sertifikācijas speciālists ir atbildīgs par FSC sūdzību izskatīšanu un nepieciešamo darbību veikšanu problēmu novēršanai.

Grupas Dalībnieki ir atbildīgi par Meža sertifikācijas speciālista informēšanu nekavējoties, gadījumos, kad fiksēti pārkāpumi FSC FM sistēmā vai saņemtas sūdzības.

PROCESA APRAKSTS

Sūdzības konstatēšana:

Par rakstisku/mutisku sūdzību no FSC FM dalībniekiem, ieinteresētajām pusēm – sadarbības partneriem, kā arī konstatētām neatbilstībām PATA Grupa iekšienē, nekavējoties tiek informēts Meža sertifikācijas speciālists, sniedzot sekojošu informāciju:

- Sūdzības iesniedzējs (vārds, uzvārds, kontaktinformācija/uzņēmums, reģistrācijas Nr., adrese, pārstāvja vārds, uzvārds, amats, kontaktinformācija);
- Sūdzības būtība un prasības pamatojums;
- Problēmu apliecinājošu dokumentu kopijas.

Sūdzību izskatīšanas kārtība:

- Sūdzības saņemšana tiek apstiprināta desmit (10) dienu laikā no sūdzības saņemšanas tās iesniedzējam;
- Sūdzības tiek izskatītas un tiek noteiktas ierosinātās darbības, reaģējot uz sūdzību mēneša laikā. Ja izmeklēšanas pabeigšanai nepieciešams vairāk laika, sūdzības iesniedzējs tiek par to informēts;
- Tiek veiktas atbilstošās darbības attiecībā uz sūdzībām un jebkādiem trūkumiem, kas konstatēti procesos, kas ietekmē atbilstību sertifikācijas prasībām;
- Tiek informēts sūdzības iesniedzējs un sertifikācijas iestāde par sūdzības veiksmīgu atrisināšanu un slēgšanu.

Problēmas fiksēšana, analīze, novēršana:

- Meža sertifikācijas speciālists apkopo informāciju Sūdzību reģistrā un veic problēmas analīzi vadoties pēc sūdzību iesniedzēja iesniegtās informācijas.
- Ja sūdzība ir pamatota un atbilst sertifikācijas nosacījumiem, tiek izvēlētas piemērotākās darbības problēmas novēršanai un par lēmumu elektroniski vai telefoniski tiek paziņots sūdzības iesniedzējam.
- Ja tiek secināts, ka sūdzībai trūkst pierādījumu vai tai nav atbilstības sertifikācijas nosacījumiem, tā tiek noraidīta un uzskatīta par atspēkotu, par to elektroniski vai telefoniski tiek paziņots sūdzības iesniedzējam.
- Ja sūdzības iesniedzēju neapmierina pieņemtais lēmums, tam ir tiesības sniegt atkārtotu sūdzību.