

PEFC RUSSIA Forest Certification System

Утверждено
Решением Правления PEFC RUSSIA
Протокол №2 от «3» октября 2019 г.

**ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ НЕДОВОЛЬСТВАМИ В ОТНОШЕНИИ
СИСТЕМЫ ЛЕСНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ PEFC RUSSIA**

1. Назначение

PEFC RUSSIA признает, что могут возникнуть разногласия, выражающиеся в недовольстве, связанном со стандартами, управлением и внедрением системы сертификации или с деятельностью организации-держателя сертификата.

Цель Процедуры управления недовольствами в отношении системы лесной сертификации PEFC RUSSIA состоит в том, чтобы определить тип недовольства, которое может возникнуть, и шаги, необходимые для того чтобы обеспечить его эффективное и своевременное рассмотрение.

PEFC RUSSIA принимает все недовольства в виде заявлений и организует обратную связь с заинтересованными сторонами.

PEFC RUSSIA не принимает к рассмотрению никакие анонимные заявления, а также заявления, содержащие необоснованные недовольства, например, содержащие слухи. Такая и подобная информация принимается только к сведению и может быть использована как дополнительная при рассмотрении обоснованных недовольств.

PEFC RUSSIA привержена обеспечению самого высокого уровня прозрачности и стремится обеспечить, чтобы все недовольства были полностью рассмотрены и, по возможности, полностью и своевременно разрешены к удовлетворению всех заинтересованных сторон.

2. Сфера применения

Настоящая процедура применяется ко всем заявлениям, содержащим недовольства деятельностью системы PEFC RUSSIA, но не охватывает возможные технические вопросы, которые могут быть решены в процессе текущей деятельности сотрудниками PEFC RUSSIA в рамках их полномочий, а также внутренние жалобы персонала, нарушения в сфере труда и межличностные конфликты.

PEFC RUSSIA принимает во внимание, что иногда недовольства могут носить серьезный характер с юридическими или иными значительными последствиями. Это может включать вопросы, которые могут относиться к мошенничеству, незаконной деятельности, ложным и вводящим в заблуждение заявлениям, ненадлежащему поведению или иным злонамеренным действиям, которые могут привести, в том числе к тому, что система PEFC RUSSIA и/или организации-держатели сертификата понесут репутационные потери. Такие вопросы, имеющие серьезный характер, должны рассматриваться в судебном (досудебном) порядке, в соответствии с квалификацией этих нарушений в рамках законодательства Российской Федерации (например, такого как: лесное, экологическое, уголовное, административное, трудовое).

3. Определения

Заявитель – физическое, юридическое лицо или группа лиц, подающая в PEFC RUSSIA заявление, выражающее недовольство и содержащее: жалобу, обращение или претензию.

Жалоба - выражение недовольства действиями участников системы PEFC RUSSIA, в том числе в отношении применения документов и стандартов.

Обращение - запрос в PEFC RUSSIA о пересмотре принятого решения.

Претензия - требование об устранении нарушений исполнения обязательства.

4. Процедура подачи и рассмотрения заявлений

4.1 Принципы

PEFC RUSSIA стремится к быстрому и эффективному (справедливому, прозрачному и своевременному) рассмотрению заявлений, что способствует постоянному

совершенствованию системы сертификации PEFC RUSSIA.

Заявителям будет предоставлена официальная информация о ходе рассмотрения их заявлений на различных этапах процесса, а также и результатах рассмотрения.

Срок рассмотрения заявлений, как правило, не должен превысить 1-го месяца. Если срок рассмотрения заявления будет увеличен или рассмотрение будет приостановлено (например, для запроса дополнительной информации от какой-либо организации), то заявитель будет оповещен об этом с соответствующим обоснованием нового срока.

Информация о заявителях, существа заявления (недовольства) и принятого решения могут быть опубликованы на веб-сайте PEFC RUSSIA (www.pefc.ru), если PEFC RUSSIA признает ее важной для заинтересованных сторон, а члены комиссии и заявители не потребуют конфиденциальности и анонимности.

Все заявители имеют право на апелляцию, если они не удовлетворены рассмотрением и выводами, касающимися их заявления.

4.2 Требования к заявлению

Заявление о недовольствах системой PEFC RUSSIA должно быть написано на имя Директора. В заявлении должны быть обязательно указаны существо недовольства, его обоснование, а также наименование заявителя и его контактные данные для ведения учета и организации обратной связи.

Примечание. Обоснование может включать следующие доказательства: описание событий с указанием места и даты, наименования лиц и их реквизиты, документы, отчеты, фотографии, результаты действий.

4.3 Рассмотрение заявления

4.3.1 Общие положения

После получения заявления PEFC RUSSIA:

1. Безотлагательно уведомит об этом заявителя;
2. Проведет предварительное рассмотрение недовольства и, по истечении пяти (5) рабочих дней, сообщит заявителю о его возможных результатах:
 - a) заявление принято к рассмотрению по существу;
 - b) направлен запрос дополнительной информации - инициирована проверка существа недовольства;
 - c) заявление отклонено (с указанием причин – например, что содержание заявления находится вне компетенции PEFC RUSSIA и должно рассматриваться другой организацией).

Примечание. Заявление может быть отклонено на любом этапе рассмотрения с указанием причин.

3 PEFC RUSSIA:

- сформирует комиссию по рассмотрению недовольств;
- направит запрос на получение разъяснений по существу недовольства в ответственные организации в соответствии с их распределением по группам заявлений:
 - a) Группа 1 – заявления, включающие недовольство организацией PEFC RUSSIA - в Правление PEFC RUSSIA;
 - b) Группа 2 - заявления, включающие недовольство документами и стандартами PEFC RUSSIA: техническим содержанием стандарта (например, Лесопользования и лесопользования); процессом разработки стандарта, в том числе деятельностью Рабочей группы по разработке стандарта - в Правление PEFC RUSSIA и в Рабочую группу по стандартам;
 - c) Группа 3 - заявления, включающие недовольство деятельностью аудиторов, органов по сертификации, органов по аккредитации, организации-держателя сертификата, а

так же по использованию логотипа - в соответствующие органы (организации): по аккредитации и по сертификации, держателю сертификата, пользователю логотипа.

4. После получения разъяснений PEFC RUSSIA начнет процесс рассмотрения заявлений по существу способами, описанными ниже (см. пп. 4.3.2-4.3.4).

5. PEFC RUSSIA уведомит заявителя о результатах рассмотрения его заявления.

4.3.2 Рассмотрение заявлений группы 1 - недовольства, касающиеся PEFC RUSSIA

Для рассмотрения недовольств, касающихся организации PEFC RUSSIA и ее членов, PEFC созывает комиссию на временной основе.

Комиссия по разрешению недовольств будет состоять из членов Правления (за исключением, тех членов, в отношении которых поступило заявление), уполномоченных представителей как минимум от двух (2) других заинтересованных сторон (из той подгруппы заинтересованных сторон, от которой поступило заявление), но которые не имеют прямого или имущественного интереса по существу заявления.

Примечание. PEFC RUSSIA выделяет 4 подгруппы заинтересованных сторон (см. Положение о рабочей группе PEFC RUSSIA по стандарту «Лесопользование и лесопользование», п. 5):

1-я подгруппа – лесной комплекс: лесовладельцы и лесопользователи; предприятия бизнеса, торговли и промышленности;

2-я подгруппа - гражданское общество: коренные народы; неправительственные организации; научные и технические общества; образовательные организации; рабочие и профсоюзы; покупатели и консультанты, организации детей, молодежи, женщин;

3-я подгруппа - государственные органы управления: федеральные, региональные и местные организации;

4-я подгруппа - органы стандартизации и оценки соответствия: органы по стандартизации, сертификации, аккредитации.

Комиссии будет предоставлено существо недовольства, она будет создана для его рассмотрения и обсуждения, чтобы обеспечить единодушное решение по его урегулированию. При необходимости будет организовано обсуждение совместно с заявителем и с членом PEFC RUSSIA, в отношении которого было заявлено недовольство.

Результаты обсуждения будут переданы в правление PEFC RUSSIA для принятия официального решения. Официальный ответ, содержащий решение правления PEFC RUSSIA, будет направлен заявителю.

4.3.3 Рассмотрение заявлений группы 2 - недовольства, касающиеся самого стандарта (например, Лесопользования и лесопользования), а также процесса разработки стандарта (документа)

Примечание. Эта процедура применима только к стандартам (документам), разработанным PEFC RUSSIA. Заявления, содержащие недовольства стандартами, разработанными другими организациями (например, стандарт СОС PEFC), должны быть направлены в организацию, которая их разработала и утвердила.

Все недовольства, касающиеся содержания стандарта (документа) и процесса его разработки будут направлены в Правление PEFC RUSSIA и в Рабочую группу по стандартам для получения разъяснений. После получения разъяснений недовольства будут рассмотрены по существу следующим образом.

4.3.3.1 Рассмотрение заявлений, содержащих недовольства содержанием стандарта

Для разрешения недовольства содержанием стандарта PEFC RUSSIA будет созывать комиссию на временной основе. В состав комиссии будут входить кроме назначенных членов Правления PEFC RUSSIA, в зависимости от обстоятельств, Председатель рабочей группы по стандартам, Руководитель разработки стандарта, а также дополнительно по одному

представителю от заинтересованных сторон по четырем основным подгруппам профилей деятельности (см.: примечание к п. 4.3.2).

Комиссии будет предоставлено существо недовольства, она будет создана для его рассмотрения, обсуждения и решения о том, следует ли отложить вопрос до следующего полного пересмотра стандарта или требуется исправление стандарта (см. Правила разработки, пересмотра и утверждения стандартов PEFC RUSSIA, п.7).

Результаты будут переданы в правление PEFC RUSSIA для принятия решения по любой рекомендации, предложенной комиссией.

Правление PEFC RUSSIA примет окончательное решение и заявителю будет направлен официальный ответ.

Все затронутые вопросы будут зарегистрированы и переданы Рабочую группу по стандартам для использования в работе.

4.3.3.2 Рассмотрение заявлений, содержащих недовольства процессом разработки стандарта, в том числе деятельностью Рабочей группы по разработке стандарта

Для разрешения недовольства процессом разработки стандарта PEFC RUSSIA будет созывать комиссию на временной основе.

В состав комиссии будут входить кроме назначенных членов Правления PEFC RUSSIA, в зависимости от обстоятельств, Председатель рабочей группы по стандартам и Руководитель разработки стандарта.

Комиссии будет предоставлено существо недовольства, и она соберется для рассмотрения и обсуждения вопроса о том, требуется ли немедленное принятие решения по исправлению ситуации или оно может быть учтено и исправлено в дальнейшей деятельности.

Результаты будут официально направлены в Секретариат Рабочей группы по стандартам для предоставления комментариев по любым рекомендациям комиссии.

Правление PEFC RUSSIA примет окончательное решение и заявителю будет направлен официальный ответ.

Все затронутые вопросы будут зарегистрированы и переданы Рабочую группу по стандартам для использования в работе.

4.3.4 Рассмотрение заявлений группы 3 – недовольства, касающиеся деятельности аудиторов, органов по сертификации, органов по аккредитации, организации-держателя сертификата, а так же по использованию логотипа

PEFC RUSSIA не имеет прямого влияния на процессы, касающиеся деятельности аудиторов, органов по сертификации, органов по аккредитации, сертифицированной организации, а так же по использованию логотипа. В связи с этим, PEFC RUSSIA не будет созывать комиссию, а направит письмо в организацию, в отношении которой выражено недовольство для получения разъяснений. После получения разъяснений в отношении недовольства оно будет рассмотрено PEFC RUSSIA, после чего:

1. Заявителю будет направлено уведомление, содержащее рекомендацию подать другое заявление в следующем порядке:

– в отношении деятельности аудиторов, использования логотипа и организации-держателя сертификата – в орган по сертификации;

– в отношении деятельности органов по сертификации - в орган по аккредитации;

– в отношении органа по аккредитации – в Международный аккредитационный форум (https://www.iaf.nu/articles/Contact_Us/3).

2. Если PEFC RUSSIA будет признано, что недовольства носят серьезный характер и этому были предоставлены объективные доказательства, то PEFC RUSSIA дополнительно подаст собственное заявление в эти организации в таком же порядке.

Примечание. PEFC RUSSIA, опираясь на собственные источники информации, может,

независимо от сторонних заявителей, самостоятельно обратиться в эти организации за разъяснениями по возникшим вопросам.

5 Уведомление о результатах

Во всех случаях заявитель будет своевременно уведомлен о процессе и результатах рассмотрения заявления (см. п. 4.1). Заявитель имеет право обжаловать результаты рассмотрения заявления путем подачи апелляции в течение одного месяца после получения уведомления. Если заявитель подает апелляцию, то будет осуществляться соответствующий процесс.

6 Апелляции

6.1 Общие положения

Все заявители, если они не удовлетворены рассмотрением их заявления, имеют право направить заявление повторно (подать апелляцию). Процесс рассмотрения апелляций идентичен процессу, описанному выше, за исключением того, что рассмотрение и решения должны осуществляться комиссией, не включающей лиц и организаций, участвовавших в первоначальных процессах рассмотрения и принятия решений. Состав членов новой комиссии будет утверждаться PEFC RUSSIA.

Эта комиссия (с обновленным составом членов) должна проанализировать первоначальные процессы рассмотрения и принятия решений. PEFC RUSSIA окажет помощь заявителю и поможет ему в процессе подачи апелляций, чтобы обеспечить, что все заявления уважаются и понимаются, а все недовольства своевременно рассматриваются.

PEFC RUSSIA примет результаты деятельности комиссии, а также ее рекомендации для совершения необходимых действий и сообщит об этом заявителю.

PEFC RUSSIA приложит необходимые усилия, чтобы апелляции были разрешены для удовлетворения всех заинтересованных сторон. Однако, необходимо принять во внимание, что PEFC RUSSIA не рассматривает заявления, в том случае, когда факты, изложенные в нем, могут иметь серьезные юридические последствия, подпадающие под действия судебного характера (см. п. 2).

6.2.2 Обжалование действий по рассмотрению заявлений групп 1 и 2

В случае подачи апелляции на процессы и решения, принятые в отношении заявлений групп 1 и 2, будет созвана комиссия с обновленным составом членов. Эта комиссия должна по составу как можно точнее соответствовать структуре комиссии по рассмотрению недовольств (см. пп. 4.3.3 и 4.3.4). Она будет рассматривать материалы и процессы принятия решений, относящиеся к первоначальному заявлению. Для обеспечения справедливости принятия решений могут привлекаться сторонние эксперты и консультанты. Результаты рассмотрения будут направлены заявителю и в PEFC RUSSIA.

6.3.3 Обжалование действий по рассмотрению заявлений группы 3

В случае подачи апелляции на процессы и решения, принятые в отношении заявлений группы 3 комиссия не созывается, так как PEFC RUSSIA не имеет прямого влияния на процессы, касающиеся деятельности организаций, выделенных в эту группу (см. п. 4.3.4). Если заявитель не удовлетворен результатом рассмотрения заявления, поданного в организацию, отнесенную к этой группе (например, орган по сертификации), то PEFC RUSSIA не сможет напрямую повлиять на этот результат. Тем не менее, PEFC RUSSIA приветствует, что заявитель настойчиво добивается справедливости и может подать собственное заявление, особенно, если оно не было подано ранее (см. п. 4.3.4). PEFC RUSSIA уведомит заявителя о совершенных действиях и результатах.