

**Procedura privind rezolvarea reclamatilor referitoare la  
Managementul Forestier FSC® (Forest Stewardship  
Council®)**

**FSC® TM Licence code FSC® -C126638**

**OS Codrii Verzi**

Reclamiile de orice natura privind standardul de managementul forestier FSC® (inclusiv logo) se fac in atentia responsabilului management forestier FSC®: ing. Marius Nicolaescu

Modalitatile de inaintare a reclamatilor sunt:

- Prin fax la numarul: 0348819550
- Prin e-mail la adresa: [codriiverzi@gmail.com](mailto:codriiverzi@gmail.com)
- Prin depunerea reclamatiei scrise direct la sediul Ocolului Silvic si inregistrara in Registrul de Reclamatii din str. Nicolae Dobrin, nr.83, etaj 3, Pitesti, jud.Arges

Este obligatoriu ca reclamația sa cuprinda datele de identificare ale reclamantului, precum numele, detaliile de contact (fax, e-mail si eventual adresa) la care doreste sa primeasca raspunsul.

In momentul primirii, reclamația se înregistrează la secretariatul ocolului și primește număr de ordine, dat de catre Secretariat din Registrul de Corespondenta (1123/xx.yy.www).

Reclamația se verifică de către persoana responsabilă sau de o comisie stabilită, dacă legislația în vigoare prevede altfel.

Comisia este stabilită din:

- Responsabil FSC<sup>®</sup> (Marius Nicolaescu)
- Responsabilul compartimentului care este vizat de reclamație.

O reclamație poate fi depusă în maximum 7 zile calendaristice de la identificarea neconformităților față de procesul de certificare a managementului forestier FSC<sup>®</sup>. La primirea reclamației responsabilul management forestier FSC<sup>®</sup>, confirmă către reclamant primirea acesteia, înregistrând fiecare reclamație cu numere de ordin. Toate reclamațiile se țin în formă printată la dosarul cu proceduri, înregistrări și evidente FSC<sup>®</sup> 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.

Răspunsul cu modul de soluționare a reclamației de către OCOLUL SILVIC CODRII VERZI se va face prin aceeași modalitate în care a fost înregistrat (telefonic, e-mail, fax, adresa scrisă).

Orice reclamație privind implementarea standardului FSC<sup>®</sup> pentru management forestier va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de soluționare nu este posibilă sau reclamantul nu este mulțumit, acesta se poate adresa în continuare organismului de certificare care a emis certificatul prin intermediul reprezentantului acestuia. Datele de contact ale organismului de certificare (Woodmark Soil Association, Bristol-Marea Britanie) pot fi găsite la adresa [www.soilassociation.org/forestry](http://www.soilassociation.org/forestry).

Daca nici in acest caz raspunsul primit de reclamant nu este considerat satisfactor, acesta se poate adresa direct catre Persoana de Contact FSC<sup>®</sup> Romania sau conducerii FSC<sup>®</sup> International aflata in Bonn, Germania (detalii de contact se regasesc la adresa [www.fsc.org](http://www.fsc.org))

Responsabil management forestier FSC<sup>®</sup>,  
Data,

Ing. Marius NICOLAESCU  
18.03.2015