

**Procedura privind rezolvarea solicitarilor si reclamatilor referitoare la
Managementul Forestier FSC® (Forest Stewardship Council®)
OS CODRII VERZI
Licence code FSC®-C126638**

Art. 1 Solicitarile si Reclamiile de orice natura (inclusiv solicitările comunitatilor locale) privind Standardul de Managementul Forestier FSC® (inclusiv logo) se fac in atentia responsabilului management forestier FSC®: ing. Marius Nicolaescu

Art. 2 Modalitatile de inaintare a a solicitărilor sau reclamiilor sunt:

- Prin fax la numarul: 0348819550
- Prin e-mail la adresa: codriiverzi@gmail.com
- Prin poștă la adresa poștală: Str. Nicolae Dobrin, Nr. 83, Mun. Pitesti, Jud Arges
- Prin depunerea solicitării / reclamatiei scrise direct la sediul Ocolului Silvic
- Indiferent de varianta utilizată pentru transmitere, toate sesizarile si reclamațiile primite vor fi înregistrate în **Registrul de solicitari și reclamații**

Art. 3 Este obligatoriu ca solicitarea/reclamatia sa cuprinda:

- ✓ Numele si prenumele celui care face solicitarea /reclamatia
- ✓ Comunitatea/Organizatia pe care o reprezinta (daca este cazul)
- ✓ Detaliile de contact (fax, e-mail si eventual adresa) la care doreste sa primeasca raspunsul.
- ✓ Referinta din standard asupra careia se obiecteaza
- ✓ Data depunerii solicitării /reclamatiei

Art. 4 In momentul primirii, solicitarea /reclamatia se inregistreaza la secretariatul ocolului si primeste numar de ordine, dat de catre Secretariat din Registrul de Corespondenta (1123/xx.yy.www).

Art. 5 Solicitarea/ Reclamația se verifică de către persoana responsabilă sau de o comisie stabilita, dacă legislația în vigoare prevede altfel.

Comisia este stabilita din:

- Responsabil FSC® (ing. Marius Nicolaescu)
- Responsabilul compartimentului care este vizat de reclamatie.

Art. 6 Solicitățile comunităților locale privind modificarea unor activități de management care le pot afecta drepturile se depun în maxim 14 de zile calendaristice de la identificarea efectelor negative (chiar și potențiale) asupra drepturilor lor. O reclamație (referitoare la orice alte aspecte) poate fi depusă în maxim 7 de zile calendaristice de la identificarea neconformităților față de procesul de certificare a managementului forestier FSC®. La primirea solicitării / reclamației responsabilul management forestier FSC®, confirmă către solicitant/ reclamant primirea acesteia, înregistrând fiecare reclamație cu numere de ordin. Toate solicitările/ reclamațiile se țin în formă imprimată la dosarul cu proceduri, înregistrări și evidente FSC® pentru cel puțin 5 ani de zile.

Art. 7 Termenul maxim de rezolvare a solicitărilor/ 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 solicitantului/ reclamantului.

Art. 8 Răspunsul cu modul de soluționare a solicitării / reclamației de către Ocolul Silvic Codrîi Verzi se va face prin aceeași modalitate în care a fost înregistrată (e.g. telefonic, e-mail, fax, adresa scrisă).

Art. 9 Orice solicitare/ reclamație privind implementarea standardului FSC® pentru management forestier va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de soluționare nu este posibilă sau solicitantul/ 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 (Soil Association Certification Ltd, Bristol-Marea Britanie) pot fi găsite la adresa www.soilassociation.org/forestry.

Art. 10 Dacă nici în acest caz răspunsul primit de solicitant/reclamant nu este considerat satisfăcător, acesta se poate adresa direct către Biroul FSC® din România sau conducerea FSC® International aflată în Bonn, Germania (detalii de contact se regăsesc la adresa www.fsc.org)

Art. 11 Dacă nici răspunsul oferit de FSC nu este suficient, cel care face solicitarea /reclamația se poate adresa Assurance Services International. (<http://www.accreditation-services.com>)

Responsabil management forestier FSC®,
Ing Marius Nicolaescu

Data,
15.08.2019

Principii de baza:

1. Disputele trebuie rezolvate in primul rand prin discutii si negocieri intre partile implicate. Adresele oficiale sunt utilizate ca si solutie finala.
2. Disputele se discuta pentru prima data la nivel de unitate de management (i.e. ocol silvic) inainte ca reclamantul sa se adreseze forurilor superioare.
3. În cazul în care se confirmă faptul că petentul are dreptate (i.e. în cazul solicitării comunităților locale se confirmă că lucrările derulate de către ocol sau de către firmele contractante aduc prejudicii sau încalcă drepturile acestora; în cazul oricăror altor reclamații se confirmă că lucrările derulate de către ocol sau de către firmele contractante aduc prejudicii sau încalcă drepturile altor proprietari), ocolul este obligat să întrerupă activitatea respectivă. Dispunerea încetării lucrărilor se va realiza in termen de 12 ore de către conducerea ocolului prin înștiințarea în scris a operatorilor economici/echipelor ce derulează activități în teren, cu mențiunea că reluarea lucrărilor se va efectua la o dată ce va fi comunicată după soluționarea reclamației. Reluarea lucrărilor silvice se va efectua numai după ce a fost soluționat conflictul conform procedurii privind rezolvarea reclamațiilor referitoare la managementul forestier FSC.

Situatii:

1. Obiectiile referitoare la Standardele FSC, activitatea FSC International, Birourile Nationale FSC, precum si activitatea ASI se fac conform procedurii: **FSC-PRO-01-008**.
2. Obiectiile referitoare la activitatea organizatiilor asociate cu FSC referitor la Politica de Asociere a Organizatiilor cu FSC (FSC-POL-01-004) se fac conform procedurii: **FSC-PRO-01-009**
3. Obiectiile referitoare la modul in care Ocolul Silvic certificat isi desfasoara activitatea in raport cu cerintele standardelor FSC se adreseaza catre organismul de certificare si sunt rezolvate conform procedurii proprii privind sesizarile si reclamatiiile a fiecarui organism de certificare.
ATENȚIE! Inainte de a va adresa organismului de certificare, obiectiile trebuie sa fie adresate si dezbătute mai intai conform procedurii de rezolvare a sesizarilor si reclamatiiilor specifice ocolului silvic.
4. Obiectiile referitoare la activitatea unui organism de certificare acreditat FSC sunt analizate de catre Assurance Services International (ASI) conform procedurii: **ASI-PRO-20-104**
ATENȚIE! Inainte de a va adresa ASI, obiectiile trebuie sa fie dezbătute conform procedurii de rezolvare a sesizarilor si reclamatiiilor specifice organismului de certificare in cauza.

Etapele de solutionare a litigiilor

Etapele de solutionare a litigiilor sunt **prezentate schematic** in Standardului Național FSC® pentru Management Forestier in România (FSC-STD-ROU-01-2017 EN, **Anexa J**).