

RECLAMI E RICORSI Schema FSC® Chain of Custody.....	2
COMPLAINT AND APPEALS FSC® Chain of Custody.....	3
BESCHWERDEN UND EINSPRÜCHE FSC®-Schema Beweismittelkette.....	4
ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΑ Σχήμα FSC® Chain of Custody .....	5
KLACHTEN EN BEROEP Schema FSC® Chain of Custody.....	6
ЖАЛОБЫ И ПРЕТЕНЗИИИ Схема FSC® Chain of Custody.....	7
ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR FSC® Chain of Custody Şeması .....	8
RECLAMACIONES Y RECURSOS Sistema de Cadena de Custodia FSC .....	9
RÉCLAMATIONS ET RECOURS Schéma FSC Chain of Custody.....	10
REKLAMACJE I ODWOŁANIA Schemat FSC Chain of Custody.....	11
СКАРГИ ТА ПРОХАННЯ Схема FSC Chain of Custody (Ланцюг зберігання).....	12
การร้องเรียนและการแก้ไข โครงการห่วงโซ่การคุ้มครอง FSC.....	13
RECLAMAȚII ȘI CONTESTAȚII Schema FSC® Chain of Custody.....	14

## RECLAMI E RICORSI SCHEMA FSC® CHAIN OF CUSTODY

- L'azienda certificata o una parte interessata ha la possibilità di presentare un reclamo o un ricorso a Certiquality srl utilizzando il format nella pagina web "Segnalazioni e Reclami" presente sul sito [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it) oppure inviando una email all'indirizzo [reclami@certiquality.it](mailto:reclami@certiquality.it), la segnalazione deve comprendere una chiara descrizione dell'oggetto del reclamo o ricorso, le evidenze a supporto e i riferimenti del segnalante.
- al ricevimento della segnalazione Certiquality valuta se la stessa è riconducibile alle attività certificate per le quali è responsabile;
- in caso positivo raccoglie e verifica tutte le informazioni necessarie per poter effettuare la valutazione;
- il segnalante può chiedere che il proprio nominativo venga mantenuto riservato nei confronti del cliente;
- in ogni caso verranno trattati in modo anonimo le segnalazioni che non si sostanziano come reclami o ricorsi ma che verranno comunque verificate da Certiquality nel corso degli audit presso il cliente;
- entro 2 settimane dal ricevimento della segnalazione, Certiquality fornisce una prima risposta al segnalante in cui vengono definite a grandi linee le fasi di valutazione;
- entro 3 mesi dal ricevimento della segnalazione, Certiquality fornisce una risposta al segnalante in cui vengono comunicate tutte le attività definite per chiudere il reclamo o il ricorso;
- quando Certiquality considera chiuso il reclamo o l'appello informa il segnalante.
- reclami e ricorsi vengo valutati e decisi da personale non coinvolto con la certificazione oggetto della segnalazione.

Il segnalante ha la possibilità di inoltrare ad ASI la propria segnalazione, se il problema non è stato risolto attraverso la piena attuazione delle procedure di Certiquality, o se il denunciante non è d'accordo con le conclusioni dell'Istituto e / o non è soddisfatto del modo in cui lo stesso ha gestito la denuncia.

Come ultima istanza, la denuncia può essere inviata a FSC.

CERTIQUALITY Srl  
Via Gaetano Giardino 4, 20123 Milano  
Fax: +39/02/80691710  
Web: [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it)

## COMPLAINT AND APPEALS FSC® CHAIN OF CUSTODY

- The certified company or an interested party has the opportunity to send a complaint or an appeal to Certiquality srl using the format in the web page "Reports and Complaints" on the [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it) site or by sending an email to [reclami@certiquality.it](mailto:reclami@certiquality.it), the report must include a clear description of the complaint or appeal, the evidence in support of the reporting and references.
- Upon receipt of a complaint or appeal, the Certiquality shall confirm whether the complaint or appeal relates to certification activities for which it is responsible and, if so, shall address it.
- in positive case Certiquality gathers and verifies all necessary information to evaluate and decide;
- Certiquality will retain the anonymity of the complainant in relation to the client, if this is requested by the complainant;
- Certiquality will treat anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated as complaints as stakeholder comments and address these during the next audit;
- within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal Certiquality provides an initial response, including an outline of the proposed course of action to follow up on the complaint or appeal,
- within three (3) months of receiving the complaint or appeal Certiquality investigates the allegations and informs about all its proposed actions in conclusion to the complaint or appeal;
- Certiquality notify the complainant when the complaint is considered to be closed.
- The decision resolving the complaint or appeal shall be made by, or reviewed and approved by, person(s) not involved in the evaluation related to the complaint or appeal.

A complainant has the opportunity to refer their complaint to ASI, if the issue has not been resolved through the full implementation of the Certiquality's procedures, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by the Certiquality and/ or is dissatisfied by the way the Certiquality handled the complaint.

As the ultimate step, the complaint may be referred to FSC.

CERTIQUALITY Srl  
Via Gaetano Giardino 4, 20123 Milano  
Fax: +39/02/80691710  
Web: [www.certiquality.com](http://www.certiquality.com)

# BESCHWERDEN UND EINSPRÜCHE FSC®-SCHEMA

## BEWEISMITTELKETTE

- Das zertifizierte Unternehmen oder die betroffene Partei hat die Möglichkeit, eine Beschwerde oder einen Einspruch bei der Certiquality S.r.l. einzubringen. Dazu ist das Formular im Bereich „Benachrichtigungen und Beschwerden“ der Webseite [www.certiquality.com](http://www.certiquality.com) zu verwenden oder eine E-Mail an die Adresse [reclami@certiquality.it](mailto:reclami@certiquality.it) zu senden. Die Benachrichtigung muss eine eindeutige Beschreibung des Gegenstandes der Beschwerde oder des Einspruchs enthalten, Nachweise zur Unterstützung und die Kontaktdaten der benachrichtigenden Person.
- Bei Erhalt der Benachrichtigung entscheidet Certiquality, ob die Benachrichtigung die zertifizierten Tätigkeiten betrifft, für die das Unternehmen verantwortlich ist;
- Sollte dies der Fall sein, werden alle notwendigen Informationen eingeholt und überprüft, um eine Bewertung vorzunehmen;
- Die benachrichtigende Person kann um Geheimhaltung ihres Namens gegenüber dem Kunden ersuchen;
- In jedem Fall werden diejenigen Hinweise, die sich nicht als Beschwerde oder Einspruch erärten, jedoch von Certiquality im Rahmen der Audits beim Kunden überprüft werden, anonym bearbeitet;
- Innerhalb von 2 Wochen ab Erhalt der Benachrichtigung liefert Certiquality der benachrichtigenden Person eine erste Antwort, mit der die Bewertungsphasen grob definiert werden;
- Innerhalb von 3 Monaten ab Erhalt der Benachrichtigung übermittelt Certiquality der benachrichtigenden Person eine Antwort, in der alle festgelegten Tätigkeiten, um die Beschwerde oder den Einspruch aufzuarbeiten, beschrieben werden;
- Wenn Certiquality die Beschwerde oder die Berufung als beendet erachtet, setzt sie die benachrichtigende Person davon in Kenntnis.
- Beschwerden und Einsprüche werden von an der Zertifizierung, die Gegenstand der Benachrichtigung ist, unbeteiligten Personen bewertet und bearbeitet.

Die benachrichtigende Person hat die Möglichkeit, ihre Benachrichtigung außerdem an ASI (Accreditation Services International) weiterzuleiten, wenn das Problem nicht anhand der vollständigen Umsetzung der Vorgehensweisen von Certiquality gelöst wurde oder wenn die benachrichtigende Person mit den Entscheidungen des Instituts nicht einverstanden und/oder mit der Art, auf die mit der Benachrichtigung umgegangen wurde, nicht zufrieden ist.

Als letzte Instanz kann die Anzeige an FSC (Forest Stewardship Council) übermittelt werden.

CERTIQUALITY S.r.l.

Via Gaetano Giardino 4, 20123 Mailand

Fax: +39/02/80691710

Web: [www.certiquality.com](http://www.certiquality.com)

## ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΣΧΗΜΑ FSC® CHAIN OF CUSTODY

- Η πιστοποιημένη εταιρία ή κάθε ενδιαφερόμενο μέρος έχει τη δυνατότητα να υποβάλει καταγγελία ή να διαμαρτυρηθεί στην Certiquality S.r.l. χρησιμοποιώντας τον μορφότυπο στη στήλη «Επισημάνσεις και Καταγγελίες» στην ιστοσελίδα [www.certiquality.com](http://www.certiquality.com) ή στέλνοντας ένα e-mail στη διεύθυνση [reclami@certiquality.it](mailto:reclami@certiquality.it). Η αναφορά πρέπει να περιλαμβάνει σαφή περιγραφή της καταγγελίας ή του παράπονου, τα αποδεικτικά στοιχεία για την υποστήριξη αυτής εκ μέρους του καταγγέλλοντος.
- μετά την παραλαβή της καταγγελίας, η Certiquality εκτιμά αν η ίδια φέρει ευθύνη για τις πιστοποιημένες δραστηριότητες για τις οποίες είναι υπεύθυνη.
- αν ναι, θα συγκεντρώσει και θα επαληθεύσει όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη διενέργεια της αξιολόγησης.
- ο καταγγέλλων μπορεί να ζητήσει η ονομασία να διατηρηθεί έναντι του πελάτη.
- σε κάθε περίπτωση, θα αντιμετωπίζονται ανώνυμα οι καταγγελίες ή παράπονα που δεν υποστηρίζονται ως καταγγελίες ή παράπονα, αλλά θα επανεξεταστούν από την Certiquality κατά τη διάρκεια ελέγχων στον πελάτη.
- εντός 2 εβδομάδων από την παραλαβή της καταγγελίας, η Certiquality παρέχει μια πρώτη απάντηση στον καταγγέλλοντα στην οποία θα ορίζονται σε γενικές γραμμές οι φάσεις της αξιολόγησης.
- εντός 3 μηνών από την παραλαβή της καταγγελίας, η Certiquality θα παρέχει απάντηση στην καταγγελία, στην οποία προσδιορίζονται όλες οι ενέργειες για να κλείσει η καταγγελία ή παράπονο.
- όταν η Certiquality θεωρεί ότι η καταγγελία ή παράπονο έλαβε τέλος ενημερώνει τον καταγγέλλοντα.
- οι ενστάσεις και τα παράπονα αξιολογούνται και αποφασίζονται από το προσωπικό που δεν ασχολείται με το αντικείμενο των παραπόνων.

Ο καταγγέλλων έχει τη δυνατότητα να υποβάλει στην ASI την καταγγελία, εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί μέσω της πλήρους εφαρμογής των διαδικασιών της Certiquality, ή αν ο καταγγέλλων δεν συμφωνεί με τα συμπεράσματα του ινστιτούτου και / ή δεν είναι ικανοποιημένος από τον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία χειρίστηκε την καταγγελία.

Ως τελευταία λύση, η καταγγελία μπορεί να αποσταλεί στην FSC.

CERTIQUALITY S.r.l.

Via Gaetano Giardino 4, 20123 Μιλάνο Φαξ: +39/02/80691710

Διαδίκτυο: [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it)

## KLACHTEN EN BEROEP SCHEMA FSC® CHAIN OF CUSTODY

- Het gecertificeerde bedrijf of een belanghebbende partij heeft de mogelijkheid om een klacht of een beroep in te dienen bij Certiquality S.r.l. met gebruik van de format op de webpagina "Meldingen en Klachten" te vinden op de site [www.certiquality.com](http://www.certiquality.com) of door het verzenden van een e-mail naar [reclami@certiquality.it](mailto:reclami@certiquality.it). De melding moet een duidelijke beschrijving van het onderwerp van de klacht of het beroep, ondersteunend bewijs en de gegevens van de melder bevatten.
- Na ontvangst van de melding evalueert Certiquality of de melding terug te voeren is op de gecertificeerde activiteiten waarvoor zij verantwoordelijk is;
- zo ja, dan verzamelt en verifieert zij alle informatie die nodig is om de evaluatie te kunnen uitvoeren;
- de melder kan verzoeken om zijn/haar naam voor de klant vertrouwelijk te houden;
- in ieder geval worden meldingen die geen klachten of beroepen zijn, maar die toch door Certiquality worden geverifieerd tijdens audits bij de klant, anoniem behandeld;
- binnen 2 weken na de ontvangst van de melding geeft Certiquality een eerste reactie aan de melder, waarin de evaluatiefasen in grote lijnen worden gedefinieerd;
- binnen 3 maanden na ontvangst van de melding geeft Certiquality een reactie aan de melder waarin alle activiteiten die zijn gedefinieerd om de klacht of het beroep af te handelen worden gecommuniceerd;
- wanneer Certiquality de klacht of het beroep als afgehandeld beschouwt, brengt zij de melder hiervan op de hoogte;
- klachten en beroepen worden geëvalueerd en beslist door medewerkers die niet betrokken zijn bij de certificering voorwerp van de melding.

De melder heeft de mogelijkheid om de eigen melding door te sturen aan ASI (Accreditation Services International), als het probleem niet is opgelost door middel van de volledige uitvoering van de procedures Certiquality, of als de klager het niet eens is met de conclusies van het Instituut en/of niet tevreden is met de manier waarop de klacht is afgehandeld.

In laatste instantie kan de klacht naar FSC (Forest Stewardship Council) worden gestuurd.

CERTIQUALITY S.r.l.

Via Gaetano Giardino 4, 20123 Milaan

Fax: +39/02/80691710

Web: [www.certiquality.com](http://www.certiquality.com)

## ЖАЛОБЫ И ПРЕТЕНЗИИ СХЕМА FSC® CHAIN OF CUSTODY

- Прошедшая сертификацию компания или заинтересованная сторона может подать жалобу или претензию в орган Certiquality S.r.l., воспользовавшись специальной формой на странице «Сообщения о нарушениях и жалобы» сайта [www.certiquality.com](http://www.certiquality.com), либо отправив электронное письмо по адресу [reclami@certiquality.it](mailto:reclami@certiquality.it); при этом сообщение должно содержать четкое изложение предмета жалобы или претензии, подкрепленное соответствующими доказательствами, а также данные автора сообщения;
- получив сообщение о нарушении, Certiquality проанализирует, относится ли оно к сертифицированным видам деятельности, входящим в компетенцию данного органа;
- в случае положительного ответа орган собирает и проверяет всю информацию, необходимую для вынесения заключения;
- автор сообщения о нарушении может потребовать сохранения своей анонимности в отношении клиента;
- в любом случае, рассматриваются в анонимной форме сообщения о нарушениях, не подпадающие под категорию жалоб или претензий, которые, тем не менее, будут проконтролированы Certiquality в процессе аудиторской проверки клиента;
- в течение 2 недель с момента получения сообщения о нарушении Certiquality предоставит автору сообщения первичный ответ, где в общих чертах будут определены этапы рассмотрения;
- в течение 3 месяцев с момента получения сообщения о нарушении Certiquality даст ответ автору сообщения, в котором будет приведена информация обо всей работе, проделанной для закрытия жалобы или претензии;
- когда Certiquality сочтет закрытой жалобу или обращение, она уведомит об этом автора сообщения о нарушении;
- рассмотрение и вынесение решений по жалобам и претензиям осуществляются персоналом, не имеющим отношение к сертификации, являющейся предметом сообщения о нарушении.

Автор сообщения о нарушении может перенаправить его в организацию ASI (Международные аккредитационные услуги), если проблема не будет решена путем полного осуществления процедур Certiquality, либо если он не согласен с выводами данного органа и/или не удовлетворен порядком работы с жалобой.

В качестве последней инстанции жалоба может быть отправлена в FSC (Лесной попечительский совет).

CERTIQUALITY S.r.l.

Виа Гаэтано Джардино 4, 20123 Милан

Факс: +39/02/80691710

Сайт: [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it)

## ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR FSC® CHAIN OF CUSTODY ŞEMASI

- Sertifikalandırılan şirket veya ilgili taraf, [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it) web sitesinde "İhbarlar ve Şikayetler" web sayfasındaki formatı kullanarak veya [reclami@certiquality.com](mailto:reclami@certiquality.com) adresine bir e-posta göndererek, Certiquality S.r.l. şirketine şikayette bulunma veya itiraz etme imkanına sahiptir; ihbar, şikayet veya itiraz konusunun açık bir tanımını, ihbar sahibini destekleyen kanıtları ve ihbar sahibinin bilgilerini içermelidir;
- Certiquality, ihbar yazısının alınması üzerine, işbu ihbarın, sorumlu olduğu sertifikalı faaliyetlere atfedilebilir olup olmadığını değerlendirir;
- öyle olması halinde, değerlendirme yapabilmek için gerekli tüm bilgileri toplar ve doğrular;
- ihbarda bulunan kişi, müşteri nezdinde adının gizli tutulmasını talep edebilir;
- her halükarda, şikayet veya itiraz olarak kanıtlanmayan ancak müşteri denetimlerinde Certiquality tarafından her koşulda doğrulanacak olan ihbarlar anonim isim altında işlenecektir;
- ihbarın alınmasını müteakip 2 hafta içerisinde, Certiquality, ihbar sahibine, değerlendirme aşamalarının geniş bir şekilde tanımlandığı ilk cevabını verir;
- ihbarın alınmasını müteakip 3 ay içerisinde, Certiquality, ihbar sahibine, şikayeti veya itirazı kapatmak için, tanımlanan tüm faaliyetlerin bildirildiği bir cevap verir;
- Certiquality şikayet veya itirazın kapandığını kabul ettiğinde, ihbar sahibini bilgilendirir;
- şikayet ve itirazlar, ihbar konusunu oluşturan sertifikalandırma ile ilgisi olmayan personel tarafından değerlendirilir ve karara bağlanır.

İhbar sahibi, sorun Certiquality prosedürlerinin tam olarak uygulanması yoluyla çözülmemişse veya ihbar sahibi Enstitü'nün sonuçları ile hemfikir değilse ve / veya Enstitü'nün ihbarı işletme yönteminden tatmin olmamışsa, ihbarı ASI'ye iletme imkanına sahiptir.

Son başvuru adresi olarak, ihbar FSC'ye gönderilebilir.

CERTIQUALITY S.r.l.

Via Gaetano Giardino 4, 20123 Milano Fax: +39/02/80691710

Web: [www.certiquality.com](http://www.certiquality.com)



## RECLAMACIONES Y RECURSOS SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA FSC

- La empresa certificada o una parte interesada puede presentar una reclamación o un recurso a Certiquality srl utilizando el formato de la página web «Informes y reclamaciones» del sitio web [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it) o enviando un correo electrónico a [reclami@certiquality.it](mailto:reclami@certiquality.it).

El informe debe incluir una descripción clara del objeto de la reclamación o recurso, las pruebas que lo sustentan y los datos del denunciante.

- Una vez recibido el informe, Certiquality evaluará si es atribuible a las actividades certificadas de las que es responsable;
- Si es así, recogerá y comprobará toda la información necesaria para llevar a cabo la evaluación;
- El informante podrá solicitar que su nombre sea confidencial ante el cliente;
- En cualquier caso, los informes que no consistan en reclamaciones o recursos, pero que de todos modos serán verificados por Certiquality durante las auditorías en las instalaciones del cliente, serán tratados de forma anónima;
- En un plazo de 2 semanas a partir de la recepción del informe, Certiquality proporcionará una respuesta inicial al informante en la que se definirán a grandes rasgos los pasos de la evaluación;
- En un plazo de 3 meses a partir de la recepción del informe, Certiquality proporcionará una respuesta al informante en la que se comunicarán todas las actividades definidas para cerrar la reclamación o el recurso;
- Cuando Certiquality considere cerrada la reclamación o el recurso, lo comunicará al informante.
- Las reclamaciones y los recursos serán evaluados y resueltos por personal no relacionado con la certificación objeto del informe.

El informante tendrá la opción de remitir su informe a ASI, si el problema no se ha resuelto mediante la plena aplicación de los procedimientos de Certiquality, si el denunciante no está de acuerdo con las conclusiones de Certiquality y/o no está satisfecho con la forma en que Certiquality ha tratado la reclamación.

Como último recurso, la denuncia podrá enviarse a la FSC.

CERTIQUALITY Srl  
Via Gaetano Giardino 4, 20123 Milano  
Fax: +39/02/80691710  
Web: [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it)

# RÉCLAMATIONS ET RECOURS SCHÉMA FSC

## CHAIN OF CUSTODY

- L'entreprise certifiée ou une partie concernée a la possibilité de présenter une réclamation ou un recours à Certiquality srl en utilisant le formulaire présent sur la page internet « Signalements et réclamations » du site [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it) ou bien en envoyant un email à l'adresse [reclami@certiquality.it](mailto:reclami@certiquality.it).  
Ce signalement doit comprendre une description claire de l'objet de la réclamation ou du recours, les preuves à l'appui et les coordonnées du signalant.

- à la réception de ce signalement, Certiquality évalue si ce dernier est imputable aux activités certifiées dont elle est responsable ;
- dans l'affirmative, elle collecte et vérifie toutes les informations nécessaires afin de pouvoir effectuer cette évaluation ;
- le signalant peut demander que son nom soit gardé confidentiel envers le client ;
- en tout état de cause, les signalements ne constituant pas des réclamations ou des recours mais qui seront dans tous les cas vérifiés par Certiquality au cours des audits chez le client seront traités de façon anonyme ;
- dans les 2 semaines de la réception du signalement, Certiquality fournit une première réponse au signalant, dans laquelle les phases de l'évaluation sont indiquées à grands traits ;
- dans les 3 mois de la réception du signalement, Certiquality fournit une réponse au signalant, communiquant toutes les activités prévues afin de clôturer la réclamation ou le recours ;
- quand Certiquality considère la réclamation ou l'appel clôturé, elle en informe le signalant.
- les réclamations et les recours sont évalués et résolus par un personnel non impliqué dans la certification objet du signalement.

Le signalant a la possibilité d'adresser à ASI son propre signalement, si le problème n'a pas été réglé au moyen de l'entière application des procédures de Certiquality, ou si le déclarant n'est pas d'accord avec les conclusions de Certiquality et/ou n'est pas satisfait de la manière dont cette dernière a géré la réclamation.

En dernière instance, la réclamation peut être envoyée à FSC.

CERTIQUALITY Srl  
Via Gaetano Giardino 4, 20123 Milan  
Fax: +39/02/80691710  
Site internet : [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it)

## REKLAMACJE I ODWOŁANIA SCHEMAT FSC CHAIN OF CUSTODY

- Certyfikowane przedsiębiorstwo lub zainteresowana strona mają możliwość złożenia skargi lub odwołania do Certiquality srl przy użyciu formularza dostępnego na stronie internetowej „Zgłoszenia i reklamacje” pod adresem [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it) lub wysyłając wiadomość e-mail na adres [reclami@certiquality.it](mailto:reclami@certiquality.it).

Zgłoszenie musi zawierać jasny opis przedmiotu skargi lub odwołania, dowody potwierdzające oraz dane osoby zgłaszającej.

- po otrzymaniu zgłoszenia Certiquality ocenia, czy można go przypisać certyfikowanym działaniom, za które jest odpowiedzialny;

- jeśli tak, zbiera i weryfikuje wszystkie informacje niezbędne do przeprowadzenia oceny;

- osoba zgłaszająca może zażądać, aby jej nazwisko nie było ujawniane klientowi;

- w każdym przypadku zgłoszenia nie stanowiące reklamacji lub odwołania będą traktowane anonimowo, zawsze też będą weryfikowane przez Certiquality w trakcie audytów u klienta;

- w ciągu 2 tygodni od otrzymania zgłoszenia, Certiquality udziela osobie zgłaszającej wstępnej odpowiedzi, ogólnie definiującej fazę oceny;

- w ciągu 3 miesięcy od otrzymania zgłoszenia, Certiquality udziela osobie zgłaszającej odpowiedzi, w której przekazywane są informacje na temat wszelkich działań niezbędnych do rozpatrzenia skargi lub odwołania;

- w chwili gdy Certiquality uzna skargę lub odwołanie za rozpatrzone, informuje o tym osobę zgłaszającą.

- skargi i odwołania są oceniane i rozpatrywane przez personel niezwiązany z certyfikacją będącą przedmiotem zgłoszenia.

Osoba zgłaszająca ma możliwość przekazania swojego zgłoszenia do ASI, jeśli problem nie został rozwiązany poprzez pełne wdrożenie procedur Certiquality lub też jeśli zgłaszający nie zgadza się z wnioskami Certiquality i/lub nie jest zadowolony ze sposobu, w jaki firma obsługiwała reklamację.

W ostateczności skargę można skierować do FSC.

CERTIQUALITY Srl

Via Gaetano Giardino 4, 20123 Mediolan

Faks: +39/02/80691710

Strona internetowa: [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it)

## СКАРГИ ТА ПРОХАННЯ СХЕМА FSC CHAIN OF CUSTODY (ЛАНЦЮГ ЗБЕРІГАННЯ)

- Сертифікована компанія або зацікавлена сторона має можливість подати скаргу або прохання до Certiquality srl за допомогою формату на веб-сторінці «Повідомлення та скарги» на сайті [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it) або електронним листом на адресу [reclami@certiquality.it](mailto:reclami@certiquality.it), повідомлення повинне містити чіткий опис предмету скарги чи прохання, підтверджуючі докази та посилання на особу, яка їх надає.
  - після отримання повідомлення Certiquality оцінює чи можна віднести його до сертифікованих видів діяльності, за які він відповідає;
  - якщо так, він збирає і перевіряє всю інформацію, необхідну для здійснення оцінки;
  - особа, що подає прохання, може вимагати, щоб її ім'я залишалось таємним для клієнта;
  - у будь-якому випадку повідомлення, які не є обгрунтованими, як скарги чи прохання, розглядатимуться анонімно, але в будь-якому випадку вони будуть перевірені Certiquality під час аудитів у клієнта;
  - протягом 2 тижнів після отримання повідомлення Certiquality надає першу відповідь особі, яка подає прохання, в якій широко визначаються фази оцінки;
  - протягом 3 місяців після отримання повідомлення, Certiquality надає відповідь особі, яка подає прохання, у якій повідомляється про всі дії, визначені для закриття скарги чи прохання;
  - коли Certiquality вважає скаргу або прохання закритими, він інформує особу, яка їх подає.
  - скарги та прохання оцінюються та вирішуються персоналом, не залученим до сертифікації, яка є предметом повідомлення.
- Особа, яка подає прохання, має можливість відправити свій звіт в ASI, якщо проблему не було вирішено шляхом повного виконання процедур Certiquality, або якщо скаржник не погоджується з висновками Certiquality і/або не задоволений тим, як він розглянув заяву.
- У крайньому випадку заяву можна надіслати до FSC.

CERTIQUALITY Srl  
Via Gaetano Giardino 4, 20123 Milano  
Факс: +39/02/80691710  
Веб-сайт: [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it)

# การร้องเรียนและการแก้ไข โครงการห่วงโซ่อุปทานการคุ้มครอง FSC

- บริษัทที่ได้รับ การรับรองหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถยื่นเรื่องร้อง เรียนหรือขอความช่วยเหลือต่อ Certiquality srl โดยใช้อีเมลในหน้า “รายงานและข้อ ร้องเรียน” ของเว็บไซต์ [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it) หรือส่งอีเมลไปที่ [reclami@certiquality.it](mailto:reclami@certiquality.it) หลักฐานสนับสนุน รายงานนี้ต้องมีคำอธิบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องร้อง เรียนหรือขอความช่วยเหลือ และรายละเอียดการติดต่อของผู รាយงาน
  - เมื่อได้รับรายงานนี้ Certiquality จะประเมินว่าเกี่ยวข้อง กับการกิจกรรมที่ผ่านการรับรองซึ่งอยู่ ในหน้า ที่รับผิดชอบหรือไม่
  - หากเบ ร็นเช่นนั้น จะมีการรวบรวมและตรวจสอบข้อ มูลที่จำเป็น ทั้ทั้งหมดเพื่อให สสามารถดำเนินการประเมินได้
  - ฝ่ายที่รายงานสามารถขอใ้ ก็นชื่อของตนไว้ ี่ปีความลับกับลูกค้า
  - รายงานที่ไม่ถือเป็นการร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ แต่จะได้รับ การยืนยันโดย Certiquality ในระหว่างการตรวจสอบ ณ สถานที่ของลูกค้า จะได้รับ การจัดการแบบไม่ระบุตัวตนในทุกกรณี
  - ภายใน 2 สัปดาห์หลังจากได้รับรายงาน Certiquality จะให้ค ำตอบเบื้องต้น แก่ฝ ายที่รายงาน ซึ่งระยะเวลาของการประเมินจะถูกระบุเป็น ช่วงกวาง ่าง
  - ภายใน 3 เดือนหลังจากได้รับรายงาน Certiquality จะตอบกลับฝ ายที่รายงาน โดยแจ้ง กิจกรรมทั้งหมดที่วางแผนไว้เพื่อปิดการร ้องเรียนหรือการอุทธรณ์
  - เมื่อ Certiquality พิจารณาปิดการร ้องเรียนหรืออุทธรณ์แล้ว ให้แจ้งฝ ายที่รายงานได้ทราบ
  - การร้องเรียนและการอุทธรณ์ใ้ รับการประเมินและแก้ไขโดยบุคลากรที่ไม่เกี่ยวข้องกั บเรื่องการรับรองของรายงาน ฝ ายที่รายงานสามารถส่งรายงานของตนไปยัง ASI
- หากปัญหายังไม่ใ้ รับการแก้ไข โดยไซซ์ ันตอนการรับรองคุณภาพอย่างเต็มรูปแบบ หรือหากฝ ายที่รายงานไม่เห็นด้วยกับขั ้สรุปของการรับรองคุณภาพและ/หรือไม่พอใจกับวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน ในท้ายที่สุด สามารถส่งเรื่องร ้องเรียนไปยัง FSC ได้

CERTIQUALITY Srl  
Via Gaetano Giardino 4, 20123 มิลาน  
แฟกซ์: +39/02/80691710  
เว็บไซต์: [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it)

## RECLAMAȚII ȘI CONTESTAȚII

### Schema FSC® Chain of Custody

- Societatea certificată sau o parte interesată poate depune plângere sau contestație la Certiquality srl folosind formularul de pe pagina web "Sesizări și reclamații" de pe site-ul [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it) sau trimițând un e-mail la adresa [reclami@certiquality.it](mailto:reclami@certiquality.it), sesizarea trebuie să conțină o descriere clară a subiectului plângerii sau contestației, dovezi în sprijinul acesteia și datele reclamantului.
  - la primirea sesizării Certiquality verifică dacă aceasta se referă la activitățile de certificare pentru care este răspunzătoare;
  - în caz afirmativ, strânge și verifică toate informațiile necesare pentru a putea efectua evaluarea;
  - reclamantul poate solicita ca propria identitate să rămână secretă în raport cu clientul;
  - în orice caz vor rămâne anonime sesizările care nu întrunesc cerințele unei reclamații sau contestații, dar care vor fi oricum verificate de către Certiquality în timpul auditului la sediul clientului;
  - în termen de 2 săptămâni de la primirea sesizării, Certiquality comunică reclamantului un răspuns în care sunt prezentate în linii mari etapele de evaluare;
  - în termen de 3 luni de la primirea sesizării, Certiquality furnizează un răspuns reclamantului, prin care îi comunică toate activitățile stabilite pentru soluționarea reclamației sau contestației;
  - dacă Certiquality consideră reclamația sau apelul soluționate, informează reclamantul.
  - reclamațiile și contestațiile sunt analizate și soluționate de personal care nu a fost implicat în certificarea obiect al reclamației.
- Reclamantul are posibilitatea de a transmite plângerea sa către ASI, în cazul în care problema nu a fost soluționată prin aplicarea integrală a procedurilor Certiquality, sau dacă petentul nu este de acord cu concluziile Institutului și / sau nu este mulțumit de modul în care Institutul a tratat plângerea. Ca ultimă instanță, sesizarea poate fi transmisă către FSC.

CERTIQUALITY Srl  
Via Gaetano Giardino 4, 20123  
Milano Fax: +39/02/80691710  
Web: [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it)