

Politika stížností, odvolání a řešení sporů při certifikaci programu Rainforest Alliance-SmartWood

(zkrácená verze pro překlad srpen 2008 - celá verze v oficiálních jazycích FSC k dispozici na http://www.rainforestalliance.org/forestry.cfm?id=dispute_resolution)

Proces stížností a odvolání firmy SmartWood: Všechny stížnosti, odvolání a spory řeší SmartWood následovně:

A. Předložení stížností, odvolání a sporů: Stížnosti, odvolání a spory mohou být předloženy písemně nebo ústně. V případě ústního předání podnětu je kontaktovaný pracovník SmartWood přepíše a vždy rozešle následujícím:

- a) řediteli SmartWood nebo osobě jím pověřené;
- b) pracovníkovi SmartWood odpovědnému za daný certifikát;
- c) odpovědnému pracovníkovi v certifikované firmě; a
- d) do archivu na ústředí certifikované firmy.

B. Písemná odpověď: Pracovníci SmartWood na všechny stížnosti písemně odpoví do 15 dnů. Pracovníci ústředí SmartWood posoudí i ústní podněty. Ve většině případů, kdy nedojde k předložení podnětu v písemné formě, nebude SmartWood odpovídat.

C. Upozornění certifikované firmy: Po obdržení podnětu odešle odpovědný pracovník SmartWood dokumentaci k podnětu odpovědnému pracovníkovi v dané certifikované firmě do 7 dnů. SmartWood zachová diskrétnost ohledně stěžující strany.

D. Příležitost pro odpověď certifikované firmy: SmartWood dá certifikované firmě příležitost k vysvětlení svého názoru na věcnou podstatu podnětu.

E. Vstupní odpověď SmartWood: SmartWood písemně odpoví stěžující straně do 15 dnů od chvíle, kdy obdrží písemný podnět. V kopích odpověď dostanou i ostatní aktéři viz bod A. SmartWood může požádat certifikovanou firmu, aby mu asistovala s přípravou písemné odpovědi. Je na rozhodnutí SmartWood, zda bude certifikovanou firmu žádat o komentář k připravované odpovědi či nikoliv.

F. Nezávislé řešení sporu: Pokudliže stěžující strana není spokojena s odpovědí SmartWood, může se odvolat k subjektu/komisi, která je nezávislá na (1) daném certifikačním hodnocení; (2) daném certifikačním rozhodnutí; a (3) každodenním uplatňování politik organizace Rainforest Alliance, Inc. a SmartWood.

Po dokončení tohoto přezkoumání, sdělí SmartWood rozhodnutí stěžující straně. Jestliže nebylo nalezeno řešení, sdělí to SmartWood stěžující straně a zároveň ji bude informovat, že se může se stížností obrátit na ředitele FSC (Forest Stewardship Council) a ASI (Accreditation Services International).

G. Rozhodnutí, řešení: Jestliže bylo na jakémkoliv stupni zmíněném výše dosaženo řešení, je o něm sepsán zápis a ten je společně s příslušnou dokumentací odeslán všem aktérům viz bod A.

H. **Veřejná certifikační zpráva z auditu:** V závislosti na závažnosti stížnosti, odvolání či sporu může veřejná certifikační zpráva z auditu obsahovat shrnutí podnětu a odpověď SmartWood.