

Grudzień 2023

Procedury PEFC Polska dotyczące rozpatrywania i rozstrzygania skarg i odwołań



PEFC Polska
Sękocin Stary, ul. Braci Leśnej 3
05-090 Raszyn
Tel.: 22 7150 661, 22 71 50 346
Faks: 22 7200 397
E-mail: pefc@ibles.waw.pl
www.pefc.pl

Informacja o prawach autorskich

© PEFC Polska 2023

Niniejszy dokument PEFC Polska jest chroniony prawami autorskimi należącymi do PEFC Polska. Dokument jest dostępny bezpłatnie na stronie internetowej PEFC Polska www.pefc.pl lub na żądanie.

Żadna część dokumentu nie może być zmieniana lub poprawiana, powielana lub kopiowana w jakiegokolwiek formie lub w jakikolwiek sposób w celach komercyjnych bez zgody PEFC Polska.

Oficjalną wersją dokumentu jest język polski. Tłumaczenia dokumentu można uzyskać w PEFC Polska. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących interpretacji językowej, wersją referencyjną jest wersja angielska.

Nazwa dokumentu:	Procedury PEFC Polska dotyczące rozpatrywania i rozstrzygania skarg i odwołań	
Tytuł dokumentu:	PEFC PL 3003:2023	
Zatwierdzony przez:	PEFC Polska	Data: 15.12.2023
Data wydania:	15.12.2023	
Data wejścia w życie:	15.12.2023	
Data przejściowa:	b.d.	

Spis treści

Wprowadzenie	4
Nowelizacje.....	4
1. Zakres	4
2. Powołania normatywne.....	4
3. Terminy i definicje.....	5
4. Procedura składania skarg	5
4.1 Zasada	5
4.2 Proces	6
4.2.1 Przyjęcie, potwierdzenie i przekazanie sprawy	6
4.2.2 Ocena – Ścieżka 1 - Skargi przeciwko normie	7
4.2.3 Ocena - Ścieżka 2 - Skargi na proces certyfikacji, jednostki certyfikujące i/lub certyfikowane organizacje	8
4.3 Udokumentowanie skargi lub odwołania	8
4.4 Powiadomienie o wynikach.....	8
4.5 Odwołania	9
5. Ramy czasowe	9
6. Dokumentowanie	10
7. Procedura zarządzania danymi	10

Procedury PEFC Polska dotyczące rozpatrywania i rozstrzygania skarg i odwołań

Wprowadzenie

Aby zapewnić integralność swojego systemu, PEFC Polska opracowało procedury przyjmowania, rozpatrywania i rozstrzygania skarg i odwołań. Skargi i odwołania stanowią nie tylko okazję do naprawienia wszelkich tego typu kwestii w terenie, ale także umożliwiają wdrożenie środków naprawczych i zapobiegawczych oraz pomagają w ulepszaniu naszych usług.

Nowelizacje

Nr nowelizacji	Sporządzona przez	Data

1. Zakres

Niniejsze procedury są stosowane do wszystkich skarg i odwołań w ramach systemu PEFC Polska i mają zastosowanie do działań PEFC Polska. Nie obejmują one wewnętrznych skarg pracowników, naruszeń polityki miejsca pracy lub konfliktów międzyludzkich.

Skargi można podzielić na dwa rodzaje, jak opisano poniżej:

1. Skarga lub odwołanie od normy PEFC Polska (Ścieżka 1),
2. Skarga lub odwołanie od Systemu Certyfikacji PEFC Polska. (Ścieżka 2).

2. Powołania normatywne

PEFC GD 1004, *Administrowanie systemem PEFC*

PEFC PL 3003:2023 - *Procedury PEFC Polska dotyczące rozpatrywania i rozstrzygania...*

3. Terminy i definicje

Skarga

Wyrażenie niezadowolenia lub braku satysfakcji przez jakąkolwiek osobę, grupę osób lub organizację, odnoszące się do organizacji, normy lub systemu PEFC Polska. Skargi mogą mieć charakter merytoryczny (techniczny) lub proceduralny.

Skarżący

Osoba, grupa osób lub organizacja składająca skargę lub odwołanie.

Odwołanie

Wniosek złożony do PEFC Polska o ponowne rozpatrzenie decyzji lub orzeczenia. Ogólnie rzecz biorąc ma charakter proceduralny i może zostać wszczęte w wyniku decyzji, które wnoszący odwołanie uważa za błędne pod względem proceduralnym lub faktycznym. Odwołania mogą dotyczyć tego, czy kwestia techniczna została należycie rozpatrzona.

Ścieżka 1

Obejmuje normy PEFC Polska, proces opracowania normy, komitet referencyjny standardu i zawartość techniczną.

Ścieżka 2

Obejmuje skargi na jednostkę certyfikującą, certyfikowaną organizację, jednostkę akredytującą, audytorów i wykorzystanie znaków towarowych.

4. Procedura składania skarg

4.1 Zasada

- a) PEFC Polska jest zobowiązane się do skutecznego i efektywnego rozpatrywania skarg, co przyczynia się do ciągłego doskonalenia systemu PEFC Polska;
- b) Wszystkie skargi będą rozpatrywane w sposób sprawiedliwy, przejrzysty i terminowy, patrz punkt 5. Ramy czasowe;
- c) Imiona i nazwiska lub nazwy skarżących zostaną zarejestrowane w Rejestrze skarg, chyba że zażądadą oni zachowania anonimowości;
- d) Skarżący otrzyma informacje o postępach w rozpatrywaniu swojej skargi na różnych etapach procesu;
- e) Wszyscy skarżący mają prawo do odwołania się, jeśli nie są usatysfakcjonowani z rozpatrzenia i ustaleń dotyczących ich skargi;
- f) PEFC Polska nie będzie zajmować się skargą lub odwołaniem w przypadku podjęcia działań prawnych; oraz
- g) PEFC Polska dołoży starań, aby skargi lub odwołania zostały rozpatrzone w sposób satysfakcjonujący wszystkie strony.

4.2 Proces

4.2.1 Przyjęcie, potwierdzenie i przekazanie sprawy

- a) Skarga lub odwołanie powinny zawierać, o ile to możliwe, dane skarżącego i jego dane kontaktowe. Jeśli skarżący jest anonimowy, zostanie przeprowadzony proces uzasadnienia i rozpoznania (poniżej), jednak odpowiednie etapy powiadamiania skarżącego (określone poniżej) nie mają zastosowania.
- b) Sprawy będą rejestrowane w Rejestrach skarg i odwołań w ciągu trzech (3) dni roboczych od ich otrzymania przez osobę odpowiedzialną za zarządzanie skargami w następującym formacie:

Tabela 1: Rejestr skarg

Nazwa pola	Komentarze
Pozycja #	
Data rejestracji / Data pierwszego kontaktu	
Nazwa i dane kontaktowe inicjatora	Wszystkie dostępne informacje
Podsumowanie sprawy	Kluczowe punkty skargi lub zażalenia
Data odpowiedzi / podjęcia działania	
Data rozwiązania	
W toku lub zamknięte	

- c) W ciągu trzech (3) dni roboczych od otrzymania skargi lub odwołania, PEFC Polska przeprowadzi wstępną weryfikację skargi lub odwołania. Ma to na celu zapewnienie, że zawiera ona wystarczające obiektywne informacje uzasadniające sprawę, pozwalające na przeprowadzenie szczegółowej oceny i rozpoznania. Skargi oparte na dowodach ze słyszenia będą wymagały uzasadnienia przez PEFC Polska przed ich przyjęciem. (Patrz Uzasadnienie skargi lub odwołania, punkt 4.3).
- d) PEFC Polska przyjmie skargę lub odwołanie (uruchomi postępowanie) lub zwróci się o uzupełnienie informacji (skieruje na piśmie prośbę do skarżącego) lub odrzuci (powiadomi skarżącego). W przypadku odrzucenia skargi, skarżący otrzyma uzasadnienie.
- e) PEFC Polska prześle skarżącemu potwierdzenie otrzymania skargi lub odwołania w ciągu pięciu (5) dni roboczych.
- f) PEFC Polska może wyznaczyć ścieżkę skardze lub odwołaniu.

Ścieżka 1	Ścieżka 2
Skarga dotycząca norm <i>Przykłady</i> → Proces opracowywania norm → Normy dotyczące komitetów → Normy zawartości technicznej → Przewodniczący komisji ds. przeglądu norm → Członek komisji ds. przeglądu norm	Skarga dotycząca systemu certyfikacji <i>Przykłady</i> → Jednostki certyfikujące → Certyfikowane organizacje → Organ akredytacyjny → Certyfikatorzy/Audytorzy → Proces certyfikacji → Użycie logo

- g) PEFC Polska skieruje skargę lub odwołanie do podmiotu odpowiedzialnego za daną sprawę. Patrz poniżej.

Ścieżka 1	Ścieżka 2
PEFC Polska E-mail: pefc@ibles.waw.pl lub pocztą na adres: Sękocin Stary ul. Braci Leśnej 3 05-090 Raszyny	W pierwszej kolejności do PEFC Polska E-mail: pefc@ibles.waw.pl PEFC Polska pomoże zidentyfikować certyfikowaną organizację, jednostkę certyfikującą oraz udzieli porad, jak złożyć skargę. Na stronie www.prefc.org znajduje się baza danych PEFC
Rozstrzygnięcie skargi technicznej dotyczącej normy, jej treści i/lub procesu opracowywania norm. Patrz 4.2.2	Rozstrzygnięcie skargi na certyfikację PEFC Polska. Patrz 4.2.4

- h) Jeżeli pod dokonaniu oceny PEFC Polska uzna, że skarga lub odwołanie powinny zostać przekazane innemu podmiotowi, PEFC Polska poinformuje o tym skarżącego w ciągu dwóch (2) tygodni od otrzymania skargi lub odwołania.

4.2.2 Ocena – Ścieżka 1 - Skargi przeciwko normie

Skarga na procedury ustanawiania normy lub skarga na decyzję podjętą podczas opracowywania normy

- W odniesieniu do technicznej treści normy dotyczącej zrównoważonej gospodarki leśnej, PEFC Polska powoła na określony czas Komitet ds. Skarg.
- Komitet ds. Skarg otrzyma treść skargi, zbierze się w celu jej rozpatrzenia i omówienia.
- Wynik zostanie przekazany Zarządowi PEFC Polska w celu ustosunkowania się do ewentualnych zaleceń Komitetu ds. Skarg.
- Ostateczną decyzję w imieniu PEFC Polska podejmie Zarząd, a formalna odpowiedź zostanie przekazana skarżącemu.
- Wszystkie kwestie poruszone w tym kontekście zostaną zarejestrowane i omówione podczas następnego przeglądu normy.

Skarga na jednostkę nowelizującą normy

- W zakresie działalności organu nowelizującego normy PEFC Polska powoła na określony czas niezależny Komitet ds. Skarg.
- Komitet ds. Skarg otrzyma treść skargi i zbierze się w celu rozpatrzenia i omówienia sprawy.
- Formalna odpowiedź zostanie przekazana skarżącemu.

Wszystkie kwestie poruszone w tym kontekście zostaną zarejestrowane i omówione na następnym posiedzeniu organu ds. nowelizacji norm.

4.2.3 Ocena - Ścieżka 2 - Skargi na proces certyfikacji, jednostki certyfikujące i/lub certyfikowane organizacje

Certyfikacja jest przeprowadzana przez niezależne zewnętrzne jednostki certyfikujące. PEFC Polska nie ma wpływu ani zwierzchnictwa nad niezależnym procesem lub praktykami, poza monitorowaniem wyników i terminowości rozpatrywania prowadzonego przez niezależne organy w sprawie otrzymanych skarg.

Skarżący zostanie poinformowany o konieczności złożenia skargi do certyfikowanej organizacji, której skarga dotyczy, oraz do jednostki certyfikującej odpowiedzialnej za audyt certyfikowanej organizacji. PEFC Polska pomoże w udostępnieniu danych kontaktowych jednostki certyfikującej i doradzi skarżącemu w zakresie procesu składania skargi do jednostki certyfikującej. Po otrzymaniu potwierdzenia, że skarga została złożona, jednostka certyfikująca przekaże PEFC Polska planowany termin rozpatrzenia skargi w celu jej udokumentowania w Rejestrze Skarg.

PEFC Polska będzie monitorować postępy w zakresie rozpatrywania skargi przez jednostkę certyfikującą. W przypadku przekroczenia planowanego terminu rozstrzygnięcia o 3 miesiące, skarga zostanie przekazana do jednostki akredytującej.

We wszystkich przypadkach, jeśli skarżący nie otrzymał satysfakcjonującej odpowiedzi, powinien skontaktować się z jednostką akredytującą, która wydała certyfikat akredytacji.

Na [stronie internetowej Rady PEFC](#) znajdują się następujące rejestry:

- Lista certyfikowanych organizacji i ich jednostek certyfikujących: <https://pefc.org/find-certified>
- Lista jednostek certyfikujących i ich jednostek akredytujących: <https://pefc.org/find-certification-bodies>

Dodatkowe informacje na temat jednostek akredytujących można znaleźć na stronie International Accreditation Forum: <https://iaf.nu/en/home/>.

4.3 Udokumentowanie skargi lub odwołania

Po otrzymaniu skargi lub odwołania Przewodniczący Zarządu PEFC Polska dokona przeglądu w celu uzasadnienia skargi lub odwołania.

W celu udokumentowania można wykorzystać:

- zdjęcia;
- daty i godziny wydarzeń;
- nazwiska i szczegóły dotyczące zaangażowanych osób; lub
- inne dowody, w tym niezależne raporty, wyniki testów, raporty niezależnych ekspertów.

Jeśli skarga lub odwołanie są uzasadnione, są one przekazywane do rozpatrzenia w ramach odpowiedniej ścieżki. Jeśli skarga nie jest uzasadniona, skarżący zostanie o tym poinformowany na piśmie w ciągu pięciu (5) dni roboczych od otrzymania skargi lub odwołania.

4.4 Powiadomienie o wynikach

We wszystkich przypadkach skarżący zostanie powiadomiony o wyniku rozpatrzenia w ciągu dwóch (2) tygodni od jego zakończenia. Skarżący będzie miał prawo do odwołania się od wyniku dochodzenia w ciągu 20 dni roboczych od otrzymania powiadomienia.

4.5 Odwołania

PEFC Polska dołoży starań, aby skargi zostały rozpatrzone w sposób satysfakcjonujący wszystkie strony. PEFC Polska nie będzie jednak zajmować się skargą lub odwołaniem w przypadku, gdy podejmowane są działania prawne, aby nie wpływać w sposób nieuzasadniony na działania prawne, nie obchodzić ich ani nie angażować się w nie. Po rozstrzygnięciu działań prawnych, w tym wszelkich odwołań, skarżący może kontynuować skargę lub odwołanie, PEFC Polska dokona oceny przy użyciu procesu opisanego powyżej, jednak nie będzie naruszać żadnych ustaleń wydanych przez sąd.

Wszyscy skarżący mają prawo do odwołania się, jeśli nie są zadowoleni z rozpatrzenia i ustaleń dotyczących ich skargi. Proces rozpatrywania odwołań jest identyczny z opisanym powyżej, z wyjątkiem tego, że rozpatrzenia i decyzje są prowadzone przez osoby lub organizacje niezaangażowane w pierwotne rozpatrzenie i procesy decyzyjne.

Niezależny komitet odwoławczy dokona przeglądu pierwotnego rozpatrzenia i procesów decyzyjnych. PEFC Polska zapewni pomoc skarżącemu i poprowadzi go przez proces odwoławczy, aby zapewnić, że jego sprawa zostanie uszanowana, zrozumiana, zbadana, a odwołanie zostanie rozpatrzone w odpowiednim czasie.

Uwaga: Skargi dotyczące działalności certyfikacyjnej pozostają poza odpowiedzialnością PEFC Polska i będą rozpatrywane przez niezależne jednostki certyfikujące oraz, w razie potrzeby, przez Polskie Centrum Akredytacji.

Działania przypisane w ramach Ścieżki 2 są poza zakresem odpowiedzialności PEFC Polska. W przypadku, gdy skarżący jest niezadowolony z wyniku skargi złożonej do odpowiedniej jednostki certyfikującej lub jednostki akredytującej, PEFC Polska nie jest w stanie bezpośrednio wpłynąć na jej wynik.

5. Ramy czasowe

Ramy czasowe	Podejmowane działania
W ciągu 3 dni roboczych	Skarga lub odwołanie zarejestrowane w Rejestrze skarg.
W ciągu 3 dni roboczych	Przeprowadzenie wstępnej oceny uzasadnienia.
W ciągu 5 dni roboczych	Potwierdzenie przyjęcia skargi lub odwołania (jeśli dotyczy).
W ciągu 5 dni roboczych	Żądanie od skarżącego dodatkowych informacji na temat skargi lub odwołania (jeśli dotyczy).
W ciągu 5 dni roboczych	Poinformowanie skarżącego, że skarga lub odwołanie były nieuzasadnione wraz z wyjaśnieniem (jeśli dotyczy).
W ciągu 5 dni roboczych od przydziału	Standardowa odpowiedź e-mail wysłana do skarżącego
	Ścieżka 1 - Skarga lub zażalenie na normę, proces ustanawiania normy, komisję ds. przeglądu norm.
	Ścieżka 2 - Skarga lub zażalenie na certyfikowane organizacje, jednostki certyfikujące.
	Skarga, w której nie jest możliwe wstępne przypisanie do ścieżki

Ramy czasowe	Podjęmowane działania
W ciągu 2 tygodni od zakończenia dochodzenia	Poinformowanie skarżącego o wyniku rozpatrzenia.
W ciągu 20 dni od poinformowania skarżącego	Skarżący ma prawo odwołać się od wyniku rozpatrzenia.
W ciągu 60 dni roboczych od złożenia odwołania	Ocena odwołania i poinformowanie skarżącego o wyniku odwołania

6. Dokumentowanie

Cała dokumentacja związana ze skargą lub odwołaniem będzie przechowywana przez okres pięciu (5) lat. Obejmuje to między innymi:

- korespondencję,
- dowody,
- uwagi dotyczące rozpatrzenia,
- informacje od niezależnych ekspertów,
- dokumenty uzupełniające,
- rejestr skarg Responsible Wood,
- dokumentacja i korespondencja związana z reklamacjami.

7. Procedura zarządzania danymi

Skarżący zgłaszający zastrzeżenia do PEFC Polska nie są zobowiązani do ujawniania swojej tożsamości, jeśli zdecydują się zachować anonimowość, i mogą używać pseudonimu w celu zapewnienia dalszej komunikacji.

Pomimo że zasadniczo powinno być możliwe przeprowadzenie wstępnej oceny dopuszczalności poufnego zgłoszenia, ocena zasadności zgłoszenia w ramach formalnego procesu rozpatrywania skarg może być utrudniona lub niekompletna, jeśli zostanie ono zgłoszone w ten sposób.

Jeśli zastrzeżenia zostaną zgłoszone w sposób poufny, PEFC Polska doloży wszelkich starań, aby zachować tożsamość osób zgłaszających problem w tajemnicy. PEFC Polska przystąpi do zbadania zastrzeżenia jako formalnej skargi w ramach procedury składania skarg PEFC Polska tylko wtedy, gdy osoba zgłaszająca zastrzeżenie wyrazi zgodę na ujawnienie sprawy w ten sposób. Powyższe nie ma zastosowania, jeśli PEFC Polska uzna, że istnieje prawny lub regulaminowy obowiązek ujawnienia wątpliwości.

W przypadku, gdy osoba fizyczna zgłaszająca poufne zastrzeżenie ujawnia swoją tożsamość, PEFC Polska powinna formalnie poinformować skarżącego i zainteresowane strony, jakie kategorie danych osobowych mogą być gromadzone. Nie są one udostępniane publicznie, ale PEFC Polska może je udostępniać stronom trzecim w ograniczonym zakresie i wyłącznie w celu rozpatrywania skarg i rozstrzygnięcia sporów.

Dane osobowe skarżącego i zainteresowanych stron są przechowywane przez okres pięciu (5) lat po zakończeniu rozpatrywania skargi. Następnie dane zostaną usunięte. PEFC Polska może

udzielić informacji o posiadanych przez siebie danych osobowych na żądanie osób, których dane dotyczą. Skarżący i zainteresowane strony mają prawo dostępu do swoich danych osobowych lub ich weryfikacji oraz do ich modyfikacji, przenoszenia, poprawiania lub usunięcia w dowolnym momencie. Jeśli skarżący lub zainteresowane strony chcą skorzystać z jednego z tych praw do ochrony danych, mogą skontaktować się z Krzysztofem Jodłowskim pod adresem k.jodlowski@ibles.waw.pl.

Składając skargę, skarżący wyraża zgodę na niniejszą procedurę przetwarzania danych.