

1. ROZSAH

- 1.1 Každá žadatelská organizace nebo klient NQA Certification Limited (NQA) má právo odvolat se proti jakémukoli rozhodnutí týkajícímu se certifikačního, ověřovacího nebo inspekčního procesu prováděného NQA a týkajícího se takové žadatelské organizace nebo klienta.

Poznámka 1: Podání, šetření a rozhodování o odvolání nesmí vést k žádnému diskriminačnímu jednání proti odvolateli.

Poznámka 2: Pro účely tohoto odvolacího řízení se "nezávislou osobou" rozumí osoba, která se přímo nepodílela na auditu nebo certifikaci příslušného odvolatele v období dvaceti čtyř měsíců* před podáním písemného odvolání, včetně rozhodnutí o auditu nebo certifikaci, které je předmětem odvolání.

*2 roky pro systémy řízení, 3 roky pro COC a SC.

Poznámka 3: NQA je zodpovědná za shromažďování a ověřování všech nezbytných informací k ověření odvolání. 1.2 Jakékoli vyšetřování bere v úvahu výsledky podobných odvolání.

2. ZODPOVĚDNOSTI

- 2.1 Povinnosti jsou definovány v textu tohoto pracovního postupu.

3. ODVOLACÍ ŘÍZENÍ

- 3.1 V první instanci podává odvolatel písemné odvolání k NQA enquiries@nqa.com s uvedením pozadí a důvodů odvolání.

- 3.2 Pokud se odvolání týká příslušných certifikačních nebo ověřovacích činností NQA, NQA zaznamená přijetí takového odvolání, formálně potvrdí přijetí takového odvolání a poskytne odvolateli jméno (jména) osoby (osob) odpovědné za vyšetřování a předpokládaný časový rámec pro dokončení, a to do 2 týdnů od obdržení odvolání.

Poznámka 1: V případě COC a SC musí být odvolání prošetřena a uzavřena do 3 měsíců od data přijetí.

- 3.3 Aby se usnadnilo sledování, musí být každé odvolání opatřeno individuálním odkazem.

- 3.4 V případech, kdy je překročen předpokládaný časový rámec pro dokončení, bude odvolatel průběžně informován o pokroku.

- 3.5 Osoba (osoby) odpovědná za vyšetřování a prozatímní rozhodnutí musí (a) být nezávislými osobami a (b) splňovat všechna kritéria způsobilosti definovaná NQA týkající se role osoby s rozhodovací pravomocí / manažera provozu v terénu nebo manažera zákaznických služeb ve vztahu k systému nebo schémátům, kterých se odvolání týká.

- 3.6 Výsledek vyšetřování a prozatímního rozhodnutí musí být přezkoumán a schválen manažerem (nebo jmenovaným zástupcem) před tím, než bude oznámen odvolateli. Manažer (nebo jmenovaný zástupce) musí (a) být nezávislou osobou a (b) neměl žádné předchozí spojení s a prozatímního rozhodnutí, popsané v bodě 3.5 výše.
- 3.7 Za účelem zajištění nestrannosti a kromě přezkumu uvedeného v 3.6 může být výsledek vyšetřování a prozatímního rozhodnutí přezkoumán nezávislou certifikační radou NQA. Stejně jako v bodě 3.6 musí toto přezkoumání předcházet sdělení výsledku odvolateli.
- 3.8 Manažer (nebo jmenovaný zástupce) je odpovědný za zahájení, monitorování a "uzavření" nápravných opatření, která jsou identifikována jako povinnost NQA.
- Poznámka 2: Pokud není odvolání doručeno v angličtině, pak se NQA a odvolatel dohodnou na probíhajícím komunikačním jazyce.
- Poznámka 3: NQA zachová anonymitu odvolatele ve vztahu ke klientovi, pokud o to odvolatel požádá.
- Poznámka 3: Pokud bylo podáno odvolání, například proto, že s dokumentem mohlo být manipulováno, musí být podniknuty kroky k získání objektivních důkazů pro ověření stížnosti. NQA může kontaktovat další relevantní strany, jako jsou dodavatelé, za účelem křížové kontroly informací.
- Poznámka 4: V případě odvolání souvisejících s COC a SC bude NQA považovat anonymní stížnosti a vyjádření nespokojenosti, které nejsou podloženy jako stížnosti, za připomínky zúčastněných stran a bude se jimi zabývat během příštího auditu.
- 3.9 Po dokončení vyšetřování a případném uspokojivém přezkumu nestrannosti bude výsledek formálně sdělen odvolateli.
- 3.10 V případech, kdy si odvolatel přeje napadnout rozhodnutí odvolacího vyšetřování, může být podáno další odvolání řediteli pro poskytování služeb.
- 3.11 V souladu s níže uvedeným bodem 3.12 je rozhodnutí ředitele pro poskytování služeb konečné a závazné pro všechny strany.
- 3.12 V případech, kdy ředitel pro poskytování služeb není nezávislý, musí ředitel pro poskytování služeb postoupit konečné rozhodnutí výkonnému řediteli nebo řediteli pro globální akreditaci.
- 3.13 Úkony uložené kterékoli straně v rámci tohoto procesu (interní i externí) musí být dokončeny do 21 pracovních dnů.

4. ZÁZNAMY

- 4.1 Budou uchovávány komplexní záznamy o vyšetřovacích a rozhodovacích procesech.
- 4.2 Záznamy s podrobnostmi o všech nápravných opatřeních uložených NQA v důsledku daného odvolání budou uchovány a předloženy na zasedání vedení pro přezkoumání.
- 4.3 Pokud odvolatel není spokojen s opatřením přijatým NQA, jak je uvedeno výše, bude vyzván, aby kontaktoval příslušného vlastníka systému akreditačního orgánu na následující adrese;

ODVOLACÍ PROCES NQA

Akreditované systémy UKAS

UKAS

2 Pine Trees Chertsey Lane Staines-upon-Thames TW18 3HR

T: +44 (0) 1784 429015

customerfeedback@ukas.com www.ukas.com

Schémata spotřebitelského řetězce FSC®

ASI

Assurance Services International GmbH Friedrich-Ebert-Allee 69

53113 Bonn, Německo

Tel: +49 (228) 227 237 0

Ž: +49 (228) 227 237 30

asi-info@asi-assurance.org www accreditation-services.com

FSC Mezinárodní

Adenauerallee 134

53113 Bonn, Německo t: +49 (0) 228 367 66 0 f: +49 (0) 228 367

66-30

info@fsc.org

Kulatý stůl o udržitelném palmovém oleji (RSPO)

Jednotka A-37-1

Věž Bangsar UOA

Číslo 5 Jalan Bangsar Utama 1

Kuala Lumpur 59000 Malajsie

Tel.: +603 (0) 2302 1500

membership@rspo.org www.rspo.org

PEFC Spojené království

Bednářské budovy

Arundelova ulice

Sheffield

S1 2NS

tel: +44 (0) 114 307 2334

www.pefc.co.uk

Číslo licence certifikačního orgánu FSC: A000503

Číslo licence certifikačního orgánu PEFC PEFC/16-44-2600