

## **Procedura privind rezolvarea reclamatilor referitoare la Managementul Forestier FSC (Forest Stewardship Council)**

### **RPL OS PADURILE FAGARASULUI RA**

Reclamiile de orice natura privind standardul de managementul forestier FSC (inclusiv logo) se fac in atentia responsabilului management forestier FSC: ing. Dodea Viorel

Modalitatile de inaintare a reclamatilor sunt:

- Prin fax la numarul: **0268515617**
- Prin e-mail la adresa: **oscodriifagaras@yahoo.com**
- Prin depunerea reclamatiei scrise direct la sediul Ocolului Silvic si inregistrata in Registrul de Reclamatii din **sediul ocol**

Este obligatoriu ca reclamația sa cuprinda datele de identificare ale reclamantului, precum numele, detaliile de contact (fax, e-mail si eventual adresa) la care doreste sa primeasca raspunsul.

In momentul primirii, reclamația se înregistrează la Secretariatul Ocolului și primește număr de ordine, dat de catre Secretariat din Registrul de Corespondenta (1123/xx.yy.www).

Reclamația se verifică de către persoana responsabilă sau de o comisie stabilita, dacă procedura în vigoare prevede altfel.

Comisia este stabilita din:

- Secretariatul ocolului(Roman Minodora)
- Responsabilul compartimentului care este vizat de reclamație.

O reclamație poate fi depusa in maxim 7 de zile calendaristice de la identificarea neconformitatilor fata de procesul de certificare a managementului forestier FSC. La primirea reclamatiei responsabilul management forestier FSC, ing. Dodea Viorel confirma catre reclamant primirea acesteia, inregistrand fiecare reclamație cu numere de ordin. Toate reclamiile se tin in forma printata la dosarul cu proceduri, inregistrari si evidente FSC pentru cel putin 5 ani de zile

Termenul maxim de rezolvare a reclamatiiilor este de 30 de zile. Pentru cazuri exceptionale, termenul de solutionare este de 60 de zile, in sa cu obligatia motivarii deciziei si anuntarii in prealabil a reclamantului.

Raspunsul cu modul de solutionare a reclamatiei de catre RPL OS PADURILE FAGARASULUI RA se va face prin aceeasi modalitate in care a fost inregistrat (telefonic, e-mail, fax, adresa scrisa). Raspunsurile in scris se vor face conform modelului din **Anexa 7 la Manualul pentru MF**.

Orice reclamatie privind implementarea standardului FSC pentru management forestier va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de solutionare nu este posibila sau reclamantul nu este multumit, acesta se poate adresa in continuare organismului de certificare care a emis certificatul prin intermediul reprezentantului acesta. Datele de contact ale organismului de certificare (Woodmark Soil Association, Bristol-Marea Britanie) pot fi gasite la adresa [www.soilassociation.org/forestry](http://www.soilassociation.org/forestry).

Daca nici in acest caz raspunsul primit de reclamant nu este considerat satisfactor, acesta se poate adresa direct catre Persoana de Contact FSC Romania sau conducerii FSC International aflata in Bonn, Germania (detalii de contact se regasesc la adresa [www.fsc.org](http://www.fsc.org))

RPL OS PADURILE FAGARASULUI RA

Ing. Roman Iancu

Responsabil management forestier FSC,

Data

Ing. Dodea Viorel

06.12.2012