

## Програма SmartWood на Rainforest Alliance Политика за разрешаване на спорове, жалби, възражения

(кратка версия – превод - Август 2008 – за пълната версия на официалните езици на FSC, вижте:

[http://www.rainforest-alliance.org/forestry.cfm?id=dispute\\_resolution](http://www.rainforest-alliance.org/forestry.cfm?id=dispute_resolution) )

### Процес на SmartWood за обжалване и внасяне на възражения:

Всички допитвания, обжалвания и възражение изнесени пред SmartWood подлежат на следните процедури:

#### A. **Депозиране:**

SmartWood може да получи както писмено, така и устно съответните жалби, допитвания и т.н.

Ако не са депозирани в писмена форма, представителят на SmartWood с когото са се свързали подателите ще изложи искането/жалбата в писмен вид и ще я разпростране сред:

- a) Директора на SmartWood или определен от него човек;
- b) Мениджъра на задачата от страна на SmartWood за съответния сертификат;
- c) лицето за контакти за дейността подлежаща на сертификация; и
- d) главният офис – жалбата се прилага към досието отнасящо се до сертификацията.

**B. Писмен отговор:** Екипът на SmartWood отговаря на подадената жалба в писмен вид в рамките на 15 дни. Персоналът от главния офис преглежда устните възражения и в повечето случаи, ако възражението не е представено в писмен вид, SmartWood няма да отговори.

**C. Уведомяване на SmartWood-сертифицирана дейност:** при получаване на възражение, мениджъра на съответната операция от страна на SmartWood изпраща документацията по подаденото възражение на лицето за контакти на сертифицираната дейност – в рамките на 7 (седем) дни. SmartWood запазва конфиденциалността на накарнената/засегнатата страна.

**D. Възможност за отговор на сертифицираната дейност:** SmartWood предоставя възможност да се представят на вижданията (гледните точки) по поставения проблем/въпрос

**E. Начален отговор на SmartWood:** SmartWood отговаря писмено на засегнатата страна в рамките на 15 дни от получаване на писменото уведомление (с копие до всички юридически лица посочени в параграф A). SmartWood може да поиска помощта на сертифицираната организация при изготвяне на писмения отговор. SmartWood може да реши да поиска или не коментарите на сертифицираната организация

**F. *Независимо разглеждане на спора:*** Ако засегнатата страна не е удовлетворена от отговора на SmartWood, може да потърси разглеждане на възражението от страна на орган/комитет, който е независим от: (1) съответната оценка за сертифициране; (2) съответното решение за сертифициране; и (3) редовното изпълнение на политиката на Rainforest Alliance, Inc. и SmartWood. След финализиране на разглеждането, SmartWood ще уведоми засегнатата страна за взетото решение. В случай, че не се намери решение, SmartWood уведомява за това засегнатата страна и я информира че може да представи иска пред директора на Forest Stewardship Council или Accreditation Services International.

**G. *Решение/резолюция:*** Ако се постигне разрешение по време на описаните по-горе стъпки, на посочените в параграф А лица се изпраща протокол с документация по случая и/или се прекратява дебата.

**H. *Обществено достъпно резюме относно сертификацията:*** В зависимост от сериозността на подадената жалба, възражение или тъжба, обществено достъпното резюме за сертификацията може да включва и резюме на подаденото възражение и съответния отговор от страна на SmartWood.