

Procedura per la gestione di Ricorsi e Reclami

1 Policy

Per garantire la responsabilità pubblica del processo di certificazione tutti gli aventi causa devono avere accesso alle procedure relative alla gestione di ricorsi e reclami in maniera tempestiva e imparziale. Il presente documento rappresenta la procedura per la gestione di Ricorsi e Reclami della Soil Association Certification per il Dipartimento di Scienze Forestali.

Attraverso questa policy, ci prefiggiamo di:

- Risolvere le questioni inerenti le attività svolte nell'ambito degli standard e delle procedure del Programma della Soil Association Certification.
- Identificare i miglioramenti da apportare ai summenzionati standard e procedure in maniera tale da evitare reclami futuri.

2 Ambito

Tale procedura è relativa ai ricorsi e ai reclami. La procedura esula dal processo di consultazione per la certificazione della la gestione forestale (forest management, FM) descritto nella Politica di Consultazione e nelle Linee Guida IP-GEN-006 (IP-GEN-006 è di pubblico dominio all'indirizzo: www.soilassociation.org/certification/forestry/).

NOTA: La Certificazione rilasciata dalla Soil Association invita tutti gli aventi causa coinvolti nella gestione forestale o nella controlled wood certification (certificazione del legno proveniente da foreste certificate) alla piena partecipazione al processo di certificazione del titolare della certificazione e alla consulenza richiesta alla Soil Association dal soggetto coinvolto prima di procedere alla presentazione di qualsiasi ricorso o reclamo. Se desiderate che il vostro commento sia considerato come feedback di una consultazione da parte dei soggetti interessati siete pregati di scrivere una e-mail all'indirizzo: ForestryConsultation@soilassociation.org. In alternativa, troverete il numero telefonico e l'indirizzo della nostra sede centrale nella sezione 'Contacting us' a pagina 4. I dettagli dei contatti regionali sono indicate sul nostro sito Internet.

3 Definizioni

Reclamo: Insoddisfazione da parte di un individuo o organizzazione espressa nei confronti di un organismo di certificazione e/o relativa alle attività di suoi clienti. Nel contesto del Forest Stewardship Council® (FSC®), un reclamo deve riportare:

- Il nome e i recapiti di chi lo presenta
- Una chiara descrizione della questione, e
- Prove a supporto di ciascun elemento o aspetto del reclamo.

Ricorso: Una richiesta da parte del cliente presentata all'organismo di certificazione affinché tale organismo riconsideri una decisione presa e riguardante il cliente.

4 Informazioni sulla Procedura per la gestione dei Ricorsi e dei Reclami della Soil Association Certification

La procedura è disponibile nelle seguenti modalità:

- Tutti i richiedenti la certificazione sono informati delle procedure in quanto considerati parte del processo di richiesta.
- Qualora veniate consultati durante il processo di certificazione, sarete contestualmente informati della procedura per la gestione di ricorsi e reclami.
- Il presente documento contenente la procedura è di pubblico dominio all'indirizzo: www.soilassociation.org/certification/forestry/
- La procedura può essere inviata a chiunque (incluso il cliente) su richiesta.

NB. La Soil Association Certification non intraprenderà alcuna azione discriminatoria relativamente alla presentazione di un ricorso/reclamo.

5 Sintesi della Procedura per Gestione di Ricorsi e Reclami

La Soil Association Certification relativamente a ricorsi o reclami adotterà i seguenti provvedimenti:

- Confermare la ricezione della presentazione del ricorso/reclamo in oggetto.
- Condurre una revisione iniziale della presentazione per determinare se possa essere effettivamente configurata la fattispecie ricorso o reclamo.
- Fornire una risposta iniziale, inclusa una definizione della condotta che Soil Association Certification intende adottare a seguito del ricorso o del reclamo (come di seguito definito al punto 6.2) entro due (2) settimane dal ricevimento del ricorso o del reclamo. I recapiti della persona incaricata dalla Soil Association Certification del processo a seguito del ricorso o reclamo saranno indicati in tale risposta iniziale.
- Raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie (nella misura in cui ciò sia possibile) al fine di prendere una decisione
- Tenere un registro di tutti i reclami e di qualsiasi azione adottata.
- Offrire alla parte interessata l'opportunità di presentare un reclamo o un ricorso all'ente nominato Soil Association Certification (come di seguito specificato al punto 6.3).
- Informare costantemente le parti coinvolte in merito ai progressi nella valutazione del ricorso/reclamo.
- Investigare in merito a tutte le accuse e in particolare a tutte le azioni proposte a conclusione del reclamo/ricorso entro tre (3) mesi dalla ricezione del ricorso o reclamo.
- Notificare a chi presenta il reclamo in momento in cui la procedura di reclamo è considerata conclusa cioè quando la Soil Association Certification avrà provveduto a raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie, investigato tutti gli aspetti e preso una decisione relativamente al reclamo.
- Rispondere i reclami e ai ricorsi nella stessa lingua della relazione di sintesi della certificazione oppure concordare con chi presenta il reclamo quale sia la lingua da utilizzare.
- Mantenere l'anonimato sull'identità di chi presenta il reclamo con il cliente, qualora ne sia fatta richiesta da chi presenta il reclamo.
- Se necessario, informare il proprietario del progetto in merito al fatto che è stato presentato un ricorso.

Soil Association Certification registrerà e manterrà traccia di ricorsi e reclami così come delle azioni intraprese per risolverli.

6 Procedura

6.1 Revisione iniziale

Alla ricezione di una comunicazione relativa a una problematica, commento o richiesta deve essere condotta una revisione iniziale per determinare se sia configurata la fattispecie di ricorso o un reclamo in base alle definizioni riportate nella sezione 3 (Definizioni):

- Soil Association Certification confermerà se il reclamo o ricorso afferiscono le attività di certificazione di cui è responsabile e, in tal caso, si occuperà della questione.
- Soil Association Certification offrirà la possibilità di procedere con ulteriori discussioni nel tentativo di risolvere la questione. NB. Qualora ritenuto opportuno, potrebbe esservi raccomandato di sollevare la questione presentandola innanzitutto all'organizzazione certificata.
- Se desiderate che la vostra questione sia trattata alla stregua di un reclamo o appello, ma non avete presentato le informazioni richieste, Soil Association Certification avrà bisogno della vostra collaborazione per includere una Chiara descrizione del ricorso o dell'appello, prove oggettive a supporto di ciascun elemento o aspetti del reclamo o ricorso e i vostri recapiti prima che la questione possa essere considerata in base alla procedura descritta.
- I reclami e le comunicazioni di insoddisfazione che non rientrano nella fattispecie di reclami o commenti presentati dal soggetto coinvolto saranno trattati in maniera anonima e discusse nel corso dell'audit successivo. Tutti i commenti delle parti in causa saranno anonimi e inclusi nella relazione di certificazione contenuta nella risposta inviata dalla Soil Association. Tutte le sintesi delle relazioni pubbliche FSC FM sono disponibili sul database FSC all'indirizzo: <http://info.fsc.org/certificate.php>

6.2 Valutazione del reclamo o dell'appello

Il corso dell'azione proposta da Soil Association Certification dipenderà dalla natura del reclamo o del ricorso e potrà includere una o più opzioni al fine di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie (nella misura in cui ciò sia possibile) per poter prendere una decisione:

- Valutazione documentale del reclamo o del ricorso, revisione di documenti, fotografie, lettere o altre prove.
- Verifica in sede. Se un reclamo o un ricorso afferiscono le azioni o le attività di un cliente che richiede la verifica in sede, è possibile considerare la visita in sede come migliore soluzione da adottare.

NB. Le Informazioni relative al cliente che non sono di pubblico dominio e che sono ottenute da fonti che non siano i clienti (ad es. da un reclamante/denunciante) dovranno essere trattate come informazioni riservate a meno che la fonte di tali informazioni e il cliente stesso non diano il consenso scritto alla loro divulgazione.

6.3 Decisione che revoca il reclamo o ricorso

Qualora desideriate presentare un reclamo o ricorso, vi sarà offerta la possibilità di presentarlo alla persona che sarà incaricata di prendere la decisione cioè la persona (o le persone) che non abbia conflitti di interesse e che sia in grado di prendere una decisione imparziale.

In base alla natura del reclamo o del ricorso, la decisione che risolverà il reclamo o l'appello verrà presa o rivista e approvata da persone non coinvolte nella valutazione relativa al

reclamo o al ricorso. Per prendere la decisione relativa al reclamo o al ricorso saranno adottati i seguenti metodi:

- Un dipendente della Soil Association Certification, non coinvolto nella valutazione, che non ha conflitti di interesse potrà prendere una decisione per la risoluzione del reclamo o del ricorso.
- Una revisione della decisione e approvazione definitiva potrà essere condotta dal Direttore delle Scienze Forestali su richiesta del dipendente della Soil Association Certification.
- La decisione potrà essere considerata dal Comitato di Certificazione della Soil Association Certification Limited su richiesta del Dipendente della Soil Association o del Direttore delle Scienze Forestali. Il Comitato di Certificazione non dovrà contemplare membri che siano stati coinvolti nella decisione o che abbiano conflitti di interesse.

6.4 Decisione per la conclusione del reclamo

Soil Association Certification provvederà a notificare il momento in cui il reclamo sarà considerato concluso cioè quando la Soil Association Certification avrà provveduto a raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie, condotto indagini su tutte le accuse, preso una decisione in merito al reclamo e avrà provveduto a fornirvi una risposta in qualità di soggetti che hanno presentato il reclamo.

6.5 Ulteriori Risoluzioni

In caso di ricorsi, ulteriori informazioni sono disponibili su richiesta nella procedura Soil Association Certification Limited Appeals (C277fm).

Nel caso in cui non siate soddisfatti della decisione presa da Soil Association Certification:

Per le questioni relative alla certificazione di Forest Stewardship Council (FSC) potete presentare reclamo a:

ASI - Accreditation Services International GmbH

Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany

Phone: + 49 (228) 227 2370

Fax: + 49 (228) 227 237 30

E-mail: asi-info@accreditation-services.com

Il Codice di Licenza FSC di Soil Association Certification è FSC® A000525.

In via definitiva il reclamo può essere inviato a FSC.

Per le questioni relative alla certificazione del Programme of Endorsement of Forest Certification (PEFC™) potete presentare reclamo al PEFC National Office oppure PEFC International:

PEFC International, 10, Route de l'Aéroport, Case Postale 636, 1215 Geneva – Switzerland

Phone: +41 (22) 799 4540

Fax: +41 (22) 799 4550

E-mail: info@pefc.org

Il Codice di Licenza PEFC di Soil Association Certification è PEFC/16-44-917

7 Contacting Us

Per qualsiasi ulteriore informazione potete contattarci all'indirizzo:

Soil Association Certification - Forestry Team

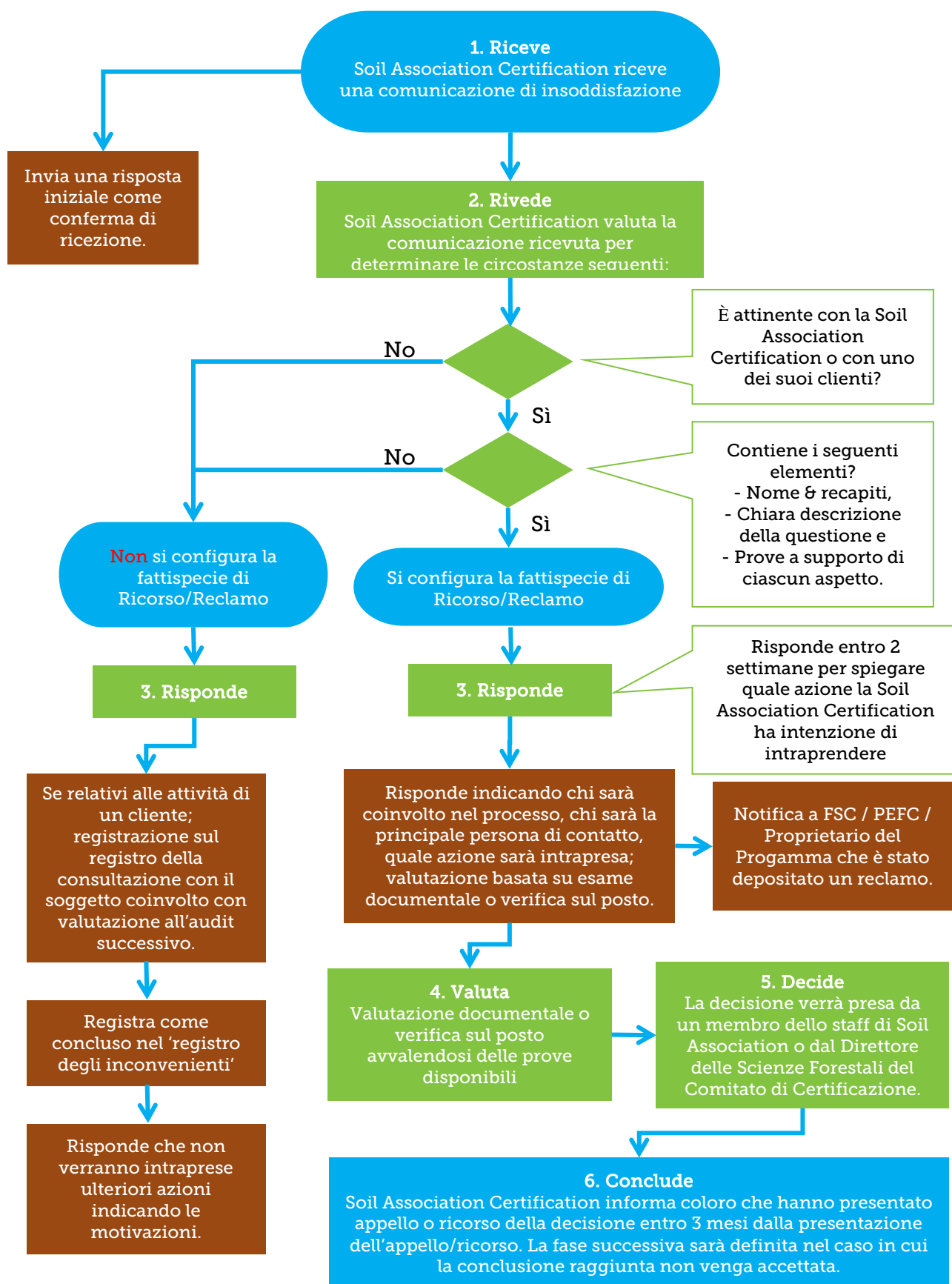
Spear House, 51 Victoria Street, Bristol, BS1 6AD

Email: forestry@soilassociation.org

Telefono: +44 (0)117 914 2435

Website: www.soilassociation.org/forestry

Allegato 1 – Diagramma di flusso per il processo di gestione di Ricorsi e Reclami





Soil Association Certification Limited, Dipartimento Forestale Modulo per Ricorsi, Reclami o Commenti

> Prima di compilare il presente modulo leggere attentamente la Procedura di Risoluzione di Ricorsi e Reclami (IP-GEN-004). Il modulo è disponibile sul nostro sito Internet oppure cliccando qui - [Appeal and Complaint Resolution](#)

> Se serve aiuto per la compilazione del modulo, contattare l'ufficio nel Regno Unito al numero telefonico +44 (0) 117 914 2435

> L'informativa sulla privacy di Soil Association può essere consultata cliccando qui: [Privacy Policy](#)

1. Presentazione di ricorso, reclamo o commento		Revisione da parte di Soil Association (SA) Certification (solo per uso Ufficio)
IMPORTANTE: Per presentare un ricorso o un reclamo i campi sottolineati devono essere obbligatoriamente compilati.		
Tipo di documento presentato. (consultare la procedura di Risoluzione di Ricorsi e Reclami IP-GEN-004 per le definizioni):	<input type="checkbox"/> Ricorso <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Commento	
<u>Nome (i) di chi presenta ricorso/reclamo:</u>	Click here to enter text.	<input type="checkbox"/> Confermato
Organizzazione/Affiliazione:	Click here to enter text.	
<u>Informazioni di contatto</u> Indirizzo: Indicare il Codice di Avviamento Postale e il Paese (se richiesto)	Click here to enter text.	<input type="checkbox"/> Confermato
Telefono fisso:	Click here to enter text.	
Cellulare:	Click here to enter text.	
Email:	Click here to enter text.	

Account Skype: (se del caso)	Click here to enter text.	
Metodo di contatto preferito:	Click here to enter text.	
Clausola di Riservatezza. Se si desidera mantenere l'anonimato relativamente al presente reclamo si prega di selezionare la casella e aggiungere eventuali commenti.	<input type="checkbox"/> Click here to enter text.	Click here to enter text.
<u>Ricorso/Reclamo/Comme nto relativo a:</u>	<input type="checkbox"/> Il richiedente o un cliente di Soil Association Certification Limited Nome: Click here to enter text. Codice di certificazione (se noto): Click here to enter text. <input type="checkbox"/> Attività di Soil Association Certification Limited	<input type="checkbox"/> Confermato
Servizio di audit corrispondente:	<input type="checkbox"/> FSC® Certificazione per la Gestione del Settore Forestale <input type="checkbox"/> FSC Certificazione per la gestione forestale controllata del legno <input type="checkbox"/> FSC Certificazione della Catena di Custodia <input type="checkbox"/> FSC Certificazione del Progetto <input type="checkbox"/> FSC Certificazione della Catena di Custodia Controllata del legno <input type="checkbox"/> PEFC Certificazione della Gestione del Settore Forestale <input type="checkbox"/> PEFC Certificazione della Catena di Custodia <input type="checkbox"/> PEFC Certificazione del Progetto <input type="checkbox"/> Verifica della Legalità di Soil Association Certification Limited <input type="checkbox"/> Sistema di Verifica della Due Diligence di Soil Association Certification Limited <input type="checkbox"/> Altro, specificare: Click here to enter text.	
Persona di Contatto (se nota) di Soil Association Certification Limited	Click here to enter text.	
<u>Chiara descrizione della problematica</u> (se possibile, fare riferimento	Click here to enter text.	<input type="checkbox"/> Confermato

agli standard che si ritiene non siano stati rispettati/al motivo per cui è stato presentato un ricorso/reclamo/commento):		Click here to enter text.
Data in cui si è verificata la problematica che ha dato origine al reclamo	Click here to enter text.	
<u>Prove a sostegno di ogni elemento o aspetto del reclamo:</u>	Click here to enter text.	<input type="checkbox"/> Confermato Click here to enter text.
Si prega di elencare tutti i documenti o altre prove allegate:	Click here to enter text.	
In caso di reclamo nei confronti di un cliente di Soil Association, ha provveduto a contattare il cliente direttamente? Se sì, è pregato di fornire un sunto delle comunicazioni e delle risposte indicando le relative date:	Click here to enter text.	
Quali obiettivi o risultati ritiene sarebbero in grado di rispondere alle sue esigenze o di risolvere le problematiche?	Click here to enter text.	
Potremmo proporle un incontro (di persona o a distanza) per discutere la questione. Sarebbe eventualmente disponibile a partecipare? In caso affermativo, la preghiamo di indicare le date in cui non potrà essere disponibile nell'arco dei prossimi due mesi:	Click here to enter text.	
Restituzione del modulo	<p>La preghiamo di restituirci il modulo compilato via e-mail all'indirizzo</p> <p>forestry@soilassociation.org OPPURE</p> <p>a mezzo raccomandata all'indirizzo: Forestry Team, Soil Association Certification, Spear House, 51 Victoria Street, Bristol, BS1 6AD, United Kingdom.</p>	

La sezione seguente deve essere compilata dal team o dall'Agente responsabile della Certificazione del Settore Forestale:

2. Revisione del documento presentato	
Tipo di documento presentato Confermato: (consultare la procedura di Risoluzione di Ricorsi e Reclami IP-GEN-004 per le definizioni)	<input type="checkbox"/> Ricorso sostanziato, consultare il punto 3.2 <input type="checkbox"/> Reclamo sostanziato, consultare il punto 3.2 <input type="checkbox"/> Commento accettato/Ricorso non sostanziato/Reclamo non sostanziato, consultare il punto 3.1 Data della decisione: Click here to enter a date. <input type="checkbox"/> Verbale inerente il caso compilato

3. Azione da intraprendere	
3.1 Commento /Ricorso non sostanziato/Reclamo non sostanziato	
Ragione per cui il ricorso o il reclamo non sono stati sostanziati:	<input type="checkbox"/> a) il documento presentato non include la prova che lo correla alla Certificazione di Soil Association o ad uno dei nostri clienti; <input type="checkbox"/> b) il documento presentato non riporta il nome e le informazioni di contatto di chi presenta il reclamo; <input type="checkbox"/> c) il documento presentato non include una descrizione chiara della problematica/problematiche; <input type="checkbox"/> d) il documento presentato non include la prova a supporto di ciascun elemento o aspetto del reclamo; <input type="checkbox"/> e) altro Click here to enter text.
Azione da intraprendere:	<input type="checkbox"/> Non vi è alcuna ulteriore azione da intraprendere in merito alla Certificazione di SA. <input type="checkbox"/> Se il documento è presentato in forma anonima ed è relativo al titolare del certificato o al richiedente, tale documento sarà considerato come un commento delle parti interessate e riportato nel registro dei commenti delle parti interessate (FM o CW) da inviare all'audit successivo. Altro: Click here to enter text.
3.2 Ricorso/Reclamo	
Persona di contatto della Soil Association che gestisce il ricorso/reclamo:	Nome: Click here to enter text. Dettagli del contatto: e-mail: Click here to enter text. telefono: Click here to enter text. indirizzo: Click here to enter text.
Lingua della corrispondenza:	Click here to enter text. (La stessa lingua utilizzata nella dichiarazione pubblica riassuntiva della certificazione, salvo il caso in cui non sia stata concordato diversamente con il ricorrente.

Notifica del reclamo da parte del Titolare dello Schema (data): non applicabile al ricorso	FSC: Click here to enter text. PEFC: Click here to enter text. Altro: Click here to enter text.
Caso creato nel database di SA 'Woody' (data)	Click here to enter a date.
Metodo proposto per la valutazione delle prove:	<input type="checkbox"/> Valutazione a tavolino del reclamo o del ricorso, revisione di documenti, fotografie, lettere e altre prove. <input type="checkbox"/> Verifica in loco. Se il reclamo o il ricorso riguardano le azioni o le attività di un cliente e richiedono una verifica in loco, sarà valutata tale opzione. Ulteriori dettagli: Click here to enter text.
Metodo proposto per la decisione inerente il ricorso/reclamo:	<input type="checkbox"/> Un dipendente di Soil Association Certification non coinvolto nella valutazione, e che non ha alcun conflitto di interessi, prenderà la decisione per la risoluzione del reclamo o ricorso. <input type="checkbox"/> La revisione della decisione e l'approvazione finale saranno compito del responsabile del settore forestale su richiesta del dipendente di Soil Association Certification. <input type="checkbox"/> La decisione sarà valutata dal Comitato per Certificazione di Soil Association Certification Limited su richiesta di un dipendente di Soil Association o del Capo del Settore Forestale. Il Comitato di Certificazione non deve includere membri che sono stati coinvolti nella decisione o che hanno comunque un conflitto di interessi.
Opportunità di presentare il caso a chi dovrà prendere la decisione: Includere ulteriori dettagli, ad es. le date proposte	<input type="checkbox"/> Presentazione di prove documentate <input type="checkbox"/> Incontro di persona, con o senza il Cliente <input type="checkbox"/> Incontro presso un ufficio di SA o un Agente di SA e relativo personale oppure un incontro via Skype <input type="checkbox"/> Incontro con il Comitato per la Certificazione di SA <input type="checkbox"/> Non applicabile. Click here to enter text.
Valutazione dei progressi compiuti: Includere eventuali modifiche di metodi proposti per la valutazione/decisione e relative motivazioni.	Click here to enter text.
Conclusione: Entro 3 mesi dalla presentazione del ricorso/reclamo.	Click here to enter text.
Decisione relativa al ricorso/reclamo presa da (nome):	Click here to enter text. <input type="checkbox"/> Dipendente della Soil Association per la Certificazione <input type="checkbox"/> Capo del Settore Forestale

	<input type="checkbox"/> Comitato per Certificazione di Soil Association Certification Limited
Data di chiusura:	<p>Click here to enter a date.</p> <p><input type="checkbox"/> Verbale inerente il caso compilato</p> <p><input type="checkbox"/> Caso Woody chiuso</p>
Il Titolare dello Schema è stato informato della conclusione della procedura di reclamo: non applicabile al ricorso	<p>FSC Click here to enter text.</p> <p>PEFC Click here to enter text.</p> <p>Altro Click here to enter text.</p>
Azione Correttiva o Preventiva da parte della Certificazione SA: Fornire dettagli su qualsiasi azione proposta ad es. Formazione dell'Auditor/Modifiche al documento QMS. Non Applicabile se non viene richiesta alcuna azione interna.	<p>Click here to enter text.</p> <p><input type="checkbox"/> Registro aggiornato delle Azioni correttive/Azioni Preventive</p>