



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, reclami e commenti 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, ai reclami e ai commenti. Le osservazioni devono essere fatte utilizzando il modulo di SA "CA-GEN-019a – Appeal Complaint or Comment form".

Questa procedura esula dal processo di consultazione per la certificazione della 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 7 (Contacting us). I dettagli dei contatti regionali sono indicati sul nostro sito Internet.

3 Definizioni

Commenti: espressione di insoddisfazione da parte di qualsiasi persona o organizzazione presentata all'organismo di certificazione. NOTA: i commenti che non sono presentati come reclamo o ricorso saranno considerati caso per caso e non saranno soggetti alla procedura completa.

Controversie: termine più ampio per coprire una delle seguenti definizioni:

Reclamo: Insoddisfazione da parte di un individuo o organizzazione presentato come un reclamo 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.

NOTA: Soil Association può respingere un reclamo se ci sono prove convincenti che il reclamo è vessatorio. La decisione di considerare un reclamo come vessatorio deve essere approvata dal comitato di certificazione di Soil Association e dal comitato di controllo della certificazione. Tutte le informazioni rilevanti alla conformità dei possessori del certificato agli standard applicabili saranno valutate nel corso dell'audit programmato

Ricorso: Una richiesta da parte del cliente presentata come un ricorso 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 e il relativo modulo sono di pubblico dominio all'indirizzo: <https://www.soilassociation.org/certification/forestry/contact-the-forestry-team/appeal-complaints-resolution-procedure/>
- 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 e determinare se 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.

Vedasi anche [Allegato 1 Diagramma di Flusso per il Processo di gestione di Ricorsi e Reclami \(pagina 5\)](#).

6 Procedura

6.1 Revisione iniziale

Al ricevimento del modulo [CA-GEN-019a Appeal Complaint or Comment](#) 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.
- Tratteremo i reclami anonimi o vessatori e le espressioni di insoddisfazione che non sono documentate come reclami o commenti delle parti interessate e li affronteremo durante la verifica successiva. Tutti i commenti delle parti in causa relativi alle certificazioni di gestione forestale o di legno controllato saranno anonimi e inclusi nella relazione di certificazione contenuta nella risposta inviata dalla Soil Association. Tutte le sintesi delle relazioni pubbliche FSC FM e Controlled Wood sono disponibili sul database FSC all'indirizzo: <http://info.fsc.org/certificate.php>
- NOTA: Le "vessazioni" possono essere definite come "manifestazione ingiustificata, inappropriata o impropria dell'utilizzo delle procedure formali". Il comitato di certificazione esaminerà tutte le circostanze pertinenti al fine di raggiungere una conclusione equilibrata sul fatto che un reclamo sia vessatorio o meno.
- La comunicazione sul fatto che SA intraprenderà un'azione oppure che non saranno intraprese ulteriori azioni e le motivazioni saranno inviate alla persona o organizzazione interessata entro due settimane.

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.

A seguito della valutazione, entro due (2) settimane dal ricevimento di un reclamo o di un ricorso, sarà fornita una prima risposta, comprendente una descrizione della linea d'azione proposta da Soil Association Certification per dare seguito al reclamo o al ricorso.

Il recupero dei costi per l'esame di un ricorso/reclamo sarà deciso caso per caso.

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 o ricorso

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. I reclami e ricorsi devono essere conclusi entro tre (3) mesi.

6.5 Ulteriori Risoluzioni

In caso di ricorsi, ulteriori informazioni sono disponibili su richiesta nella procedura Soil Association Certification Limited Appeals (C277fm). Un ricorso secondario può essere sentito dal comitato di controllo di certificazione.

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 - Assurance Services International GmbH (ASI)

Telefono: +49 (228) 227 237 0

E-mail: asi-info@asi-assurance.org

Sito Web: asi-assurance.org

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

In via definitiva il reclamo può essere inviato a FSC Internazionale.

Telefono: +49 (0) 228 367 66 0

Email: info@fsc.org

Sito Web: fsc.org/en

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,

Telefono: +41 (22) 799 4540

Email: info@pefc.org

Sito web: 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
South Plaza, Marlborough Street, Bristol, BS1 3NX
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

