



## 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/](http://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](mailto: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/](http://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.

Vedasi anche [Allegato 1 Diagramma di Flusso per il Processo di gestione di Ricorsi e Reclami \(pagina 6\)](#).

## 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 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 - 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](mailto:forestry@soilassociation.org)

**Telefono:** +44 (0)117 914 2435

**Website:** [www.soilassociation.org/forestry](http://www.soilassociation.org/forestry)

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

