

## ПУ 22

**1 ОБХВАТ**

- 1.1 Всички заинтересовани страни имат право да подадат оплакване към Ем Джи Глобал ООД във връзка с дейностите по сертифициране или сертифицираните клиенти.
- 1.2 Подаването, проучването и вземането на решения по жалбите не водят до никакви дискриминационни действия срещу подателя на жалбата.
- 1.3 Всяко разглеждане взема предвид резултатите от подобни жалби и гарантира, че когато е приложимо, се предприемат корекции и коригиращи действия.

**2 ОТГОВОРНОСТИ**

- 2.1 Отговорностите са определени в текста на тази процедура.

**3 ПРОЦЕДУРА ЗА ЖАЛБИ**

- 3.1 На първо място жалбоподателят представя писмено оплакването пред Ем Джи Глобал ООД.
- 3.2 Отговорният отдел регистрира жалбата, официално потвърждава получаването и предоставя на жалбоподателя имената на лицето (лицата), отговорно за разследването, и очаквания срок за приключване.
- 3.3. За да се улесни проследяването, на всяко оплакване се дава индивидуален референтен номер.
- 3.4 В случаите, когато очакваният срок за приключване е надхвърлен, жалбоподателят се информира за напредъка от лицето отговорно за разследването. Докладите за напредъка (както и резултатът от разследването) се съобщават официално на жалбоподателя, а записите се съхраняват.
- 3.5 Лицето (лицата), отговорно за проверката, разследването и временното решение, трябва да бъде независимо от предмета на жалбата. Например: не е от тези, които са извършили одита или са взели въпросното решение за сертификация.
- 3.6 Лицето (лицата), отговорно за разследването и временното решение, трябва да отговаря(т) на всички критерии за компетентност, определени от Ем Джи Глобал ООД, отнасящи се до ролята на лицата, вземащи решения, по отношение на сертификационната схема или схеми, за които се отнася жалбата.
- 3.7 Резултатът от разследването и временното решение трябва да се преглежда и одобрява от съответния и доказано независим старши мениджър преди съобщаване на жалбоподателя.
- 3.8 Мениджърът, който има пълномощия за процеса за който е подадено оплакването,

## ПУ 22

отговаря за започването, мониторинга и приключването на коригиращите действия, определени като поверени на Ем Джи Глобал ООД. Това трябва да се приключва своевременно.

- 3.9 Когато оплакванията се отнасят до член на одиторския екип, съответния Оперативен мениджър / Технически директор отговаря за проверката, разследването и временното решение.
- 3.10 Всяка жалба, отнасяща се до сертифициран клиент, се насочва към организацията за коментар и когато е необходимо, за коригиращи действия. При разглеждането на жалбата се взема предвид ефективността на сертифицираната система за управление. Записите за това взаимодействие се запазват.
- 3.11 След приключване на разследването на жалбата от Оперативния мениджър (съгласно т. 3.9), резултатът официално се съобщава на жалбоподателя. Оперативния мениджър / Технически директор са отговорни да гарантират, че всички необходими последващи действия са завършени своевременно съгласно т. 3.8.
- 3.12 В случаите, когато жалбоподателят желае да оспори решението от разследване на жалба, жалбата може да бъде ескалирана към управителя, при условие че той е независим съгласно т.3.5.
- 3.13 Във всички случаи решението на управителя е окончателно и задължително за всички страни.
- 3.14 В случаите, когато управителя не е независим по отношение на дадено обжалване, окончателното решение може да бъде взето от мениджър сертификация.
- 3.15 Оплакванията се преглеждат на заседанието за преглед от ръководството, за да се гарантира, че предприетите действия, коренната причина и коригиращите действия са записани / приложени.
- 3.16 Когато е приложимо Висшето ръководство определя съвместно със сертифицирания клиент и жалбоподателя дали и, ако е така, до каква степен предметът на жалбата и нейната резолюция ще бъдат оповестени публично.

#### 4 ЗАПИСИ

- 4.1 Запазват се изчерпателни записи от процесите на разследване и вземане на решения. Копията се предават на административен отдел.
- 4.2 Документите, отнасящи се до всички попълнени оплаквания, се предоставят на комитета за безпристрастност на Ем Джи Глобал ООД при поискване.
- 4.3 Документи, които описват предприетите действия, коренната причина и коригиращите действия, възложени на Ем Джи Глобал ООД в резултат на дадена

## ПУ 22

жалба, се пазят в административен отдел.

- 4.4 Когато е приложимо, ръководителят на екипа (или оперативният мениджър) гарантира, че на екипа за одит, планиран да проведе следващото посещение в организация, която:

- (a) е направила оплакване или
- (b) срещу която е направено оплакване

са предоставени копия от всички записи, свързани с този въпрос.

- 4.5 В случаите когато жалбата касае клиент, сертифициран по PEFC ST 2002:2020 CoC, ОСП Ем Джи Глобал има задължение в рамките на 30 дни да информира за това Съвета на PEFC.

В случаите когато жалбата касае клиент, сертифициран по стандарт PEFC BG ST 1002:2019 / PEFC BG ST 1003:2019, Ем Джи Глобал информира PEFC България.

Също така Ем Джи Глобал трябва да изпрати към Съвета на PEFC и PEFC България обобщен доклад относно получени жалби и възражения срещу организации сертифицирани по PEFC. Обобщения доклад включва като минимум:

- а) идентификация на жалбоподателя (подлежи на разкриване)
- б) идентификация на организацията на клиента
- в) предмет на жалбата
- г) резюме на процеса на обработка на жалбата
- д) резултат/разрешение на жалбата