

## 1. Apraksts

1.1 „GFA Certification GmbH” (GFA) ir starptautisks uzņēmums, kas specializējas neatkarīgā trešo pušu sertifikācijā.

1.2 Sertifikācijas ietvaros tiek veiktas šādas darbības:

- mežu apsaimniekošanas (MA) sertifikācija atbilstoši FSC®- (FSC®A000511) un/vai PEFC™ -(PEFC/04-04-0099) standartiem;
- FSC, PEFC, RSPO, UTZ sertificētu produktu piegādes ķēdes sertifikācija.

1.3 GFA uztur sūdzību procesu, kuram ir šādi mērķi:

- reģistrēt un izskatīt ieinteresēto pušu sūdzības par GFA klientiem (*„sertifikātu turētājiem”*);
- reģistrēt un izskatīt ieinteresēto pušu un klientu sūdzības par GFA;
- nodrošināt, ka tiek identificētas sūdzības, kuras nepieciešams izskatīt augstākā līmenī un ka tas tiek darīts atbilstoši.

## 2. GFA ieinteresēto pušu un klientu sūdzības

2.1 GFA ieinteresētās puses un klienti var reģistrēt sūdzību GFA par FSC, PEFC, RSPO vai UTZ sertifikātu turētāju apsaimniekošanas darbībām vai GFA sertifikācijas pārvaldības darbībām.

2.2 GFA var tik iesaistīta tikai tādu sūdzību izskatīšanā, kas saistītas ar FSC standartu, PEFC standartu, RSPO SCC standartu, UTZ ChoC standartu prasībām vai GFA sertifikācijas programmas prasībām.

2.3 Lai paziņojums tiktu pieņemts un klasificēts kā sūdzība, tam jābūt rakstiski adresētam GFA (kontaktainformāciju skatīt zemāk) un iesniegtam vācu vai angļu valodā vai, FSC mežu apsaimniekošanas sertifikācijas gadījumā, valodā, kādā publiskais kopsavilkuma pārskats tiek publicēts FSC mājaslapā ([www.info.fsc.org](http://www.info.fsc.org)). Sūdzībā jāiekļauj detalizēts tās situācijas apraksts, uz kuru balstīta sūdzība, un pierādījumi jebkuras sūdzības pamatošanai.

2.4 Sūdzības par GFA klientiem jāpamato ar objektīviem pierādījumiem un precīziem aprakstiem par vietu, datumu un iesaistītajām personām.

2.5 Visiem sertifikātu turētājiem ir jābūt savai sūdzību izskatīšanas sistēmai, lai izskatītu ieinteresēto pušu sūdzības. Tāpēc jebkura sūdzība par sertifikāta turētāju vispirms iesniedzama sertifikāta turētājam un izskatāma tā sūdzību pārvaldības sistēmā, pirms to iesniedz GFA.

2.6 Ja sūdzības iesniedzējs nesāņem atbildi vai uzskata, ka saņēmis neatbilstošu atbildi, sūdzība jāizskata un jāsūta GFA (kontaktainformāciju skatīt zemāk).

2.7 GFA izmeklēs sūdzību, savāks un pārbaudīs visu nepieciešamo informāciju (cik tas būs iespējams), lai virzītu sūdzību un izvērtētu sūdzības atbilstību. GFA izmeklēs sūdzību, kas saistīta ar 1.2. punktā minētajiem pakalpojumiem. GFA var izdot prasījumus koriģējošiem pasākumiem, vai apturēt sertifikātu, ja sūdzība ir pamatota. GFA atbild sūdzības iesniedzējam, informējot par īstenotajām darbībām un jebkādiem izmeklēšanas rezultātiem. GFA reģistrē saņemtās sūdzības un īstenotās darbības.

2.8 Lēmumu par sūdzības atrisināšanu pieņem, izskata un apstiprina GFA darbinieki, kuri nav saistīti ar novērtējumu, uz kura pamata iesniegta sūdzība.

2.9 Pēc saņemšanas GFA sniedz sākotnēju atbildi par to, vai sūdzība ir saistīta ar sertifikācijas darbībām, par kurām GFA ir atbildīga, tai skaitā, ja nepieciešams, plānotās rīcības aprakstu, lai sekotu sūdzības virzībai, divu (2) nedēļu laikā no sūdzības saņemšanas un izmeklēs apsūdzības un precīzēs visas savas plānotās darbības attiecībā uz sūdzību trīs (3) mēnešu laikā no sūdzības saņemšanas.

2.10 GFA reģistrēs visas sūdzības, kas saistītas ar GFA FSC sertifikāta turētāju pie FSC.

2.11 GFA atbildēs uz sūdzību vācu vai angļu valodā vai, FSC mežu apsaimniekošanas gadījumā, valodā, kādā publiskais kopsavilkuma ziņojums tiks publicēts FSC mājaslapā ([www.info.fsc.org](http://www.info.fsc.org)).

2.12 GFA saglabā sūdzības iesniedzēja anonimitāti attiecībā uz klientu, ja sūdzības iesniedzējs to īpaši pieprasa.

2.13 UTZ gadījumā GFA sniegs atbildi sūdzības iesniedzējam 15 darba dienu laikā. Ja sūdzība netiek atrisināta 20 darba dienu laikā, GFA par to ziņo UTZ. Gadījumā, ja sūdzības iesniedzējs joprojām nav apmierināts ar izmeklēšanas rezultātu, viņš par to var ziņot UTZ, izmantojot UTZ sūdzību procedūru (skatīt Sertifikācijas protokola 4.1. nodaļu).

2.14 Darbinieks izmeklē sūdzību un sniedz atbildi. Sūdzības par GFA darbiniekiem vai auditoriem izskata GFA izpilddirektors, bet sūdzības par GFA izpilddirektoru izskata GFA Konsultatīvā padome.

2.15 Sūdzības izskatīšana un pēcpārbaudes var ietvert neplānotus uzraudzības auditus, vai arī tos var pārbaudīt gaidāmajā plānotajā uzraudzības auditā; var tikt nozīmēti vietējo filiāļu vai GFA partneru biroju iekšējie auditi attiecībā uz sūdzībām.

2.16 GFA darbinieki pārskata lietu un lemj par jebkādu atbilstošu koriģējošo pasākumu un līdzekļu piemērošanu, ar kuru palīdzību tas tiks darīts. Izvērtējot lietu, GFA var atsaukties uz jebkuru GFA sertifikācijas lēmumu padomes locekļa speciālista viedokli vai citiem ekspertiem, ja tas nepieciešams.

2.17 Sūdzības iesniedzējus informē par izmeklēšanas rezultātiem un jebkādam rezultējošām darbībām.

2.18 FSC sertifikācijas gadījumā, ja sūdzības iesniedzējs joprojām ir neapmierināts ar izmeklēšanas rezultātu, viņš var sniegt sūdzību ASI izpilddirektoram, sūtot to uz šādu adresi:

ASI - Accreditation Services International GmbH  
Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonna, Vācija  
Telefona nr.: +49 228 227237- 0; Fakss: +49 228 227237- 30  
E-pasts: [asi-info@accreditation-services.com](mailto:asi-info@accreditation-services.com)

## 3. Vispārīgas saistības

3.1 Sūdzības iesniedzējs nevar prasīt GFA atlīdzināt radušās izmaksas vai jebkādas citas zaudējumus.

3.2 Sūdzības, kas balstītas uz baumām vai anonīmiem iesniegumiem un neapmierinātības paušanu, kas nav pamatotas prasītāja vai trešās puses sūdzības, kā arī sūdzības, kas izteiktas un publicētas, piemēram, tīmekļa vietnēs, avīzēs utt., netiek izskatītas saskaņā ar šo sūdzību procedūru un netiek pieņemtas. Toties tās tiek uzskatītas par ieinteresēto pušu komentāriem un izskatītas nākamajā auditā.

3.3 GFA patur tiesības papildināt, dzēst vai mainīt šo procedūru bez iepriekšēja brīdinājuma.

## 4. Kontaktainformācija

„GFA Certification GmbH”  
Alter Teichweg 15, 22081 Hamburga, Vācija  
Telefona nr.: +49 40 5247431- 0; Fakss: +49 40 5247431- 999  
E-pasts: [info@gfa-cert.com](mailto:info@gfa-cert.com)