

1. Taustatietoa

1.1 GFA Certification GmbH (GFA) on kansainvälinen yritys joka on erikoistunut riippumattomaan kolmannen osapuolen sertifiointiin.

1.2 Akkreditoinnin puitteissa tarjotaan seuraavia palveluita:

- Metsänhoidon (forest management, FM) sertifiointi FSC®- (FSC®-A000511) ja/tai PEFC™-(PEFC/04-04-0099) standardien mukaan,
- Käsittelyketjun (chain of custody, COC) sertifiointi FSC-, PEFC-, ja RSPO- -sertifioituille tuotteille,

1.3 GFA ylläpitää valitusprosessia jolla on seuraavat päämäärät:

- Osakkailta tuleviin, GFA:n asiakkaisiin ("certificate holders", eli todistuksenhaltija) kohdistuvien valitusten rekisteröinti ja käsittely;
- Osakkailta ja GFA:n asiakkailta tulevien GFA:han kohdistuvien valitusten rekisteröinti ja käsittely;
- Varmistaminen ylemmille tahoille kuuluvien valitusten tunnistamisesta ja asiaankuuluvalla tavalla hoitamisesta.

2. Osakkaiden ja GFA:n asiakkaiden valitukset

2.1 Osakkaat ja GFA:n asiakkaat voivat halutessaan rekisteröidä valituksen GFA:lle FSC-, PEFC-, tai RSPO-, tai GFA:n sertifiointin hallintotoimenpiteistä.

2.2 GFA voi osallistua valitusten käsittelyyn vain jos ne liittyvät FSC-, PEFC-s, tai RSPO SCC - -standardien vaatimuksiin tai GFA:n sertifiointiohjelman vaatimuksiin.

2.3 Hyväksyminen ja luokittelu valitukseksi vaatii, että valitus on osoitettu GFA:lle (katso yhteistiedot alla) kirjallisesti ja toimitettu saksan tai englannin kielellä, tai jos FSC FM -sertifiointi on tehty paikallisella kielellä, julkinen yhteenvedoraportti julkaistaan FSC:n verkkosivuilla (www.info.fsc.org). Valituksen tulee sisältää yksityiskohtainen kuvaus valituksen perustaan liittyvästä tilanteesta sekä sisältää todisteaineistoa valitusten toden osoittamiseksi.

2.4 Valitukset GFA:n asiakkaista tulee vahvistaa objektiivisella todistusaineistolla ja tarkoilla kuvauksilla paikoista, päivämääristä ja osallisista henkilöistä.

2.5 Kaikilta todistuksenhaltijoilta vaaditaan oma valitusjärjestelmä osakkaiden tuomien valitusten käsittelyä varten. Kaikki valitukset todistuksenhaltijoista tulee näin ollen ensin toimittaa kyseessä olevalle todistuksenhaltijalle ja niiden tulee käydä tämän valituskäsittelyjärjestelmän läpi ennen kuin ne toimitetaan GFA:lle.

2.6 Jos valituksen tekijä ei saa vastausta tai ei koe saaneensa asianmukaista vastausta, valitus tulee osoittaa ja lähettää GFA:lle (ks. alla olevat yhteystiedot).

2.7 GFA tutkii valituksen, kerää ja todentaa kaikki oleelliset tiedot (mahdollisuuksien mukaan) valituksen eteenpäin viemistä varten ja arvioi tämän asiaankuuluvuuden. GFA tutkii valituksen liittyen 1.2 mainittuihin palveluksiin. Siinä tapauksessa, että valitus vahvistetaan, GFA voi tehdä vaatimuksen korjaavista toimenpiteistä tai lakkauttaa sertifiointin. GFA vastaa valituksen tekijälle, ilmoittaen heille tehdyistä toimenpiteistä ja mahdollisten selvityksien tuloksista. GFA pitää kirjaa vastaanotetuista valituksista ja niistä seuraavista toimenpiteistä.

2.8 Valituksen selvittävän päätöksen tekee, tai arvioi ja hyväksyy, GFA:n henkilökunnan jäsenet jotka eivät ei ole osallisia valitukseen liittyvässä arvioinnissa.

2.9 GFA antaa alustavan vastauksen valituksen GFA:n vastuualueelle kuulumisesta kahden (2) viikon sisään valituksen vastaanottamisesta, sisältäen tarpeen mukaan yhteenvedon valituksesta seuraavista ehdotetuista jatkotoimenpiteistä, ja kolmen (3) kuukauden sisään valituksen saamisesta on tutkinut syytökset ja tarkentanut valituksesta seuraavat toimenpiteet.

2.10 GFA rekisteröi kaikki valitukset liittyen GFA FSC - todistuksenhaltijoihin FSC:llä.

2.11 GFA vastaa valitukseen saksaksi tai englanniksi tai FSC FM -sertifiointin ollessa paikallisella kielellä yhteenvedo julkaistaan FSC:n verkkosivuilla (www.info.fsc.org).

2.12 GFA säilyttää valituksen tekijän anonyymiuden asiakkaaseen liittyen, jos valituksen tekijä erityisesti tätä pyytää.

2.13 Valituksen tekijälle osoitetaan henkilökunnan jäsen selvitystä ja vastausta varten. GFA:n henkilökuntaa ja tarkastajia koskevat valitukset annetaan GFA:n Managing Directorin (toimitusjohtaja) selvitettäväksi ja valitukset koskien GFA:n Managing Directoria annetaan GFA:n Advisory Boardin (neuvoantava lautakunta) selvitettäväksi.

2.14 Valituksen selvitys ja siihen liittyvät jatkotoimenpiteet voivat sisältää ennakoimattomia valvonta-auditoiteja, tai ne voidaan tarkistaa etukäteen sovitussa valvonta-auditoinnissa; valitukseen vastaaminen voi johtaa paikallisten tytäryhtiöiden tai GFA:n yhteistyökumppaneiden toimistojen sisäisten auditointien järjestämiseen.

2.15 GFA:n henkilökunta käy asiakirjan läpi ja päättää mahdollisista asianmukaisista korjaustoimenpiteistä ja niiden toteutustavoista. Tarpeen vaatiessa GFA voi hyödyntää GFA:n sertifiointipäätöslautakunnan jäsenen erikoisasiantuntemusta tai muita asiantuntijoita asiakirjan käsittelyssä.

2.16 Valituksen tekijöille tiedotetaan selvityksen tuloksista ja niistä seuraavista toimenpiteistä.

2.17 Jos valituksen tekijä ei ole FSC-sertifiointia koskevassa tapauksessa vielääkään tyytyväinen selvityksen lopputulokseen, hän voi tuoda valituksen ASI:n Managing Directorin huomioon seuraavaan osoitteeseen:

ASI - Assurance Services International GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany
Puhelinnumero: +49 228 227237- 0, Fax: +49 228 227237- 30
Sähköposti: asi-info@asi-assurance.org

3. Yleiset velvoitteet

3.1 Valituksen tekijä ei voi tehdä vaatimuksia GFA:ta vastaan kulujen hyvittämistä tai muita aiheutuneita tappioita varten.

3.2 Valituksia, jotka perustuvat huhuihin tai anonyymeihin ilmoituksiin ja ilmaisia tyytymättömyydestä joita ei ole todennettu valituksiksi valituksen tekijän tai kolmannen osapuolen kautta, sekä valituksia, jotka on tuotu esille ja julkistettu esimerkiksi verkkosivuilla, uutislehdissä, jne. joita ei olla käsitelty tämän valitusmenetelmän kautta ei oteta vastaan. Sen sijaan niitä kohdellaan osakkaiden kommentteina ja ne käsitellään seuraavassa auditoinnissa.

3.3 GFA varaa oikeuden tähän prosessiin lisäämisestä, siitä poistamisesta tai sen muuttamisesta ilman ennakoilmoitusta.

4. Yhteystiedot

GFA Certification GmbH
Alter Teichweg 15, 22081 Hamburg, Germany
Puhelinnumero: +49 40 5247431- 0; Fax: +49 40 5247431- 999
Sähköposti: info@gfa-cert.com