



Как се подават оплаквания, забележки и възражения, свързани със сертификация по FSC® (лиценз: FSC® A 000532)

RINA Services винаги е считала оплакванията като стимул за подобряване на качеството на предоставяните услуги.

Този документ описва как трети и заинтересовани страни могат: да подадат **оплакване** към RINA Services във връзка с дейностите, които извършва; да отправят **забележки** относно организация, която е сертифицирана от RINA Services; да подадат **възражение** срещу решение на RINA Services.

Оплаквания или забележки относно работата на RINA Services могат да бъдат подадени писмено или устно в най-близкия офис на RINA Services¹.

Възражения се изпращат до RINA Services писмено чрез препоръчано писмо с обратна разписка.

Оплаквания, забележки и възражения следва да съдържат цялата необходима информация, нужна на RINA Services, за да анализира ситуацията - данни за сертифицираната организация и за сертифицирания продукт/услуга, която е обект на забележката; данни на подателя, така че да можем да се свържем с вас и да ви информираме за предприети действия относно резултатите за оплакването/забележката; информация и ясно описание на оплакването/възражението, обективни доказателства в подкрепа на всеки елемент или аспект на оплакването/възражението, име и данни за контакт с подателя.

В рамките на две седмици от получаване на оплакване, забележка/възражение, Вие ще получите информация, относно предприетите действия. При получаване на оплакване, забележка/възражение, RINA Services ще разследва всеки конкретен случай, след което ще изпрати обратна информация, относно резултатите от разследването и предприетите действия.

RINA отговаря на оплаквания и възражения на езика, изолзван в публичния обобщен сертификационен доклад или се съгласява да използва езика на жалбоподателя

RINA ще Ви държи информирани за напредъка по всеки отделен случай, всички твърденията ще бъдат разследвани и ще бъдат представени детайлни предложения за действия в отговор на Вашето оплакване/възражение в тримесечен срок от получаването му.

Ако оплакването Ви не бъде решено след прилагане на процедурите на RINA Services, можете да се обърнете към FSC за разрешаване на спорове.

Rev.7 of 30/03/2021

¹ За да намерите най-близкия ни офис, посетете раздел "find us" на уеб страницата ни (<http://www.rina.org/en/contacts>).