



Complaints and Appeals Management

For Forest and Wood Certification

Bureau Veritas Certification Policy- TQR I&F Division

Rev 3

**إدارة الشكاوى و الاستئنافات المتعلقة بمنح الشهادات
للغابات و الأخشاب**



Move Forward with Confidence

**BUREAU
VERITAS**

١ - مقدمة

إنّ هدف سياسة بورو فيريتاس سيرتيفيكاشون هو إقامة عمليّة نموذجيّة و منظّمة لإدارة الشكاوى و الاستئنافات التي يتلقاها بورو فيريتاس سيرتيفيكاشون. فالغاية من هذه السياسة هو تطبيق هذه العمليّة النموذجيّة على كلّ العمليّات بهدف التأكّد من أنّ كلّ الشكاوى و الاستئنافات يتمّ تناولها بشكلٍ مهنيّ و مسؤول.

أ- تعريفات بورو فيريتاس سيرتيفيكاشون

الاستئناف : يعرّف الاستئناف "باستئناف ضدّ قرار تصديق اتّخذه بورو فيريتاس سيرتيفيكاشون أو قرار اتّخذه يتعلّق بصلاحيّة أيّ شكوى ضدّ بورو فيريتاس سيرتيفيكاشون أو ضدّ مؤسسة مصادق عليها من قبل بورو فيريتاس سيرتيفيكاشون."

الشكاوى : تُعرّف الشكاوى "بتعبير عن استياء شخص أو مؤسسة ("فريق") ضد بورو فيريتاس سيرتيفيكاشون أو ضد مؤسسة مصادق عليها من قبل بورو فيريتاس سيرتيفيكاشون."

٢ - مبادئ عامّة

يتمّ تقديم الشكاوى و الاستئنافات من قبل "الفريق" مباشرةً عبر الإنترنت عبر موقع بورو فيريتاس سيرتيفيكاشون العالمي و/ أو مباشرةً عبر موقع المكتب المحلي لبورو فيريتاس سيرتيفيكاشون. إنّ نموذج الشكاوى هذا و عمليّة الشكاوى /الاستئناف متوفّر للجميع في لغات ملخصات المصادقة العامّة عينها التي نشرتها بورو فيريتاس سيرتيفيكاشون على الإنترنت.

إنّ نموذج الشكاوى / الاستئناف متوفّر أيضاً على شكل نسخة مطبوعة بطلب من "الفريق" . يجب أن تُسجّل الشكاوى و الاستئنافات التي تصل و يجب إرسال التفاصيل إلى الشخصيّة المختصة لدى بورو فيريتاس سيرتيفيكاشون لمعالجتها.

في حال ورود أيّ شكوى أو دعوة من "فريق" لا ينتمي إلى زبائن بورو فيريتاس سيرتيفيكاشون ، يجب أخذها بعين الاعتبار بغضّ النظر عما إذا كان من المفترض إرسال لائحة جوابيّة ، مع الأخذ بعين الاعتبار احتمال وجود نوع من المسؤوليّة في هذه الحالات يجب تنسيق مضمون اللائحة الجوابيّة مع الزبون. المدير التقني المحلي (م. ف. م.) هو المسؤول غيابياً عن التعامل مع الشكاوى و الاستئنافات. الأطراف المسؤولة عن إتمام العمليّة:

١- للشكاوى ، (م. ف. م.)

٢- للاستئنافات ، مدير موقع مجلس رعاية الغابات (التابعة لبلد الاستئناف)
يجب أن يُستعمل مؤشر الأداء الأساسي المناسب كمقياس لفعاليّة هذه العمليّة.

يجب أن تشكل المراجعة السنويّة لنظام الإدارة جزءاً من التقييم العام لعمليّات الشكاوى و الاستئنافات التابعة للزبائن. يجب أن يتمّ إعلام مدير (الهاب/ الموقع) و ممثل الجودة الفنية و المدير التقني لقسم منح الشهادات المعتمدة و المنسق العام لمنح المصادقات عن كافة الشكاوى ضدّ مجلس رعاية الغابات. على المدير العام التقني لبورو فيريتاس سيرتيفيكاشون هولدينغ أن يُبلّغ حسب صعوبة الوضع. في حال وجود خطر حرج (مثل شكاوى تتضمّن

احتمال رفع دعوى ، شهادة التأمين ، إستدعاء إلى المحكمة، تشويه سمعة ، تفويض...) . يجب أن ترسل الشكاوى إلى الشخصية القانونية التابعة للفرع الأساسي.

تحتفظ بورو فيريetas بهوية المشتكي بحسب رغبة المتقدم بالشكوى و تقوم بمعالجة الشكاوى والتعبير عن عدم الرضى الذي لا يصنف كشكوى مثل ملاحظات الأطراف المعنية وتتطرق لها خلال التدقيق المقبل.

٣- الخطوات الشاملة للعملية

يجب اتباع النقاط التالية لتناول أي شكوى أو استئناف :

١- يجب على المدير التقني المحلي التابع للطرف الذي يتلقى الشكاوى و الاستئنافات في بورو فيريetas سيرتيفيكاشون أن يسجل هذه الشكاوى. تُقدّم عادةً الشكاوى و الاستئنافات خطياً ، و لكن في حالات أخرى على بورو فيريetas سيرتيفيكاشون أن يبدأ بتسجيل الشكاوى الشفهية الرسمية فور تلقيها عبر برنامج ب. ف. س. (إدارة الهويات و الوصول).

٢- على المدير التقني المهني أن ينقل المعلومات المتعلقة بالشكوى أو الاستئناف و كلّ ما يتعلّق بها إلى الفرقاء المختصين في داخل بورو فيريetas سيرتيفيكاشون حيث يجب على المدير التقني التنسيق مع بورو فيريetas سيرتيفيكاشون (هولدينغ) أو الكيان المعتمد لدى بورو فيريetas سيرتيفيكاشون ، كي يرسلوا جواباً بشكل مناسب على الاستئناف أو الشكوى.

٣- يتعين على المدير التقني المحلي :

- تسجيل المستندات ، و التأكد من إمكانية رصد هذه المستندات
- التأكد من إمكانية تنفيذ القرارات و إغلاق القضية بعد حلّها

٤- من الممكن أن تُحال الشكاوى إلى قسم عمليات تسوية المنازعات لدى مجلس رعاية الغابات إذا لم يتم التوصل إلى حلّ للمشكلة في نهاية عملية دراسة الشكوى مع بورو فيريetas سيرتيفيكاشون. يتعين على عملية تقديم الشكاوى و التحري عنها، بالإضافة إلى كلّ القرارات التي تُتخذ حيال الاستئنافات و الشكاوى، تجنّب أيّ نوع من التمييز ضدّ الفريق المعنيّ ، و يجب التعامل مع هذه العملية على أنها سرّية.

يحق للمشتكي التبليغ عن الشكاوى إلى ASI (المنظمة العالمية لمنح المصادقات) بحال لم يتم معالجة الشكاوى من خلال التطبيق الكامل لإجراءات بورو فيريetas الخاصة بمنح الشهادات، وفي حال لم يوافق المشتكي على النتائج التي توصلت إليها بورو فيريetas سيرتيفيكاشون او كان غير راض عن الطريقة التي تعاملت بها بورو فيريetas مع الشكاوى. كخطوى قصوى، يمكن إيصال الشكاوى إلى ال FSC (مجلس رعاية الغابات)

٤ - اجراء الاستئنافات

على المدير التقني المحلي أن يحدّد ما إذا كان له يد في قرار الاستئناف ، و يجب أن يتمّ التحري عن كلّ الاستئنافات من قبل موظفين مختلفين عن أولئك الذين تولّوا التدقيق و اتخذوا قرار التصديق المعنيّ.

إذا كان المدير التقني له يد في القرار ، يتم تعيين لجنة داخلية مستقلة مؤهلة ، و لكن إذا لم يكن مشاركاً في القرار يمكنه متابعة التحري. تتألف اللجنة من: شخصين مستقلين عن قرار الاستئناف، و الموكل العام للتنسيق.

يتم إرسال أي استئناف يتلقاه المكتب إلى الموكل العام للتنسيق في أسرع وقت ممكن لدعم اللائحة الجوابية التي سترسل إلى المستأنف تُعلمه بأنه قد تم استلام الاستئناف و سيتم العمل عليها بالإضافة إلى التحري عن خلفيّة هذه الاستئناف عبر مراجعة الاستئناف و المستندات التابعة لها (مراجعة العقد ، تقارير جلسات التدقيق، و التفاصيل عن قرار التصديق)، يتبعها تحضير تقرير يتضمّن تفاصيل الاستئناف. يجب الإقرار باستلام الاستئناف و وفقاً للمبادئ أعلاه، بما يتضمّن مخطّط لخطوات العمل المقترحة لمتابعة الاستئناف، في خلال أسبوعين من استلامها.

على المنسق العام لمنح المصادقات أن يشرف على النتائج بعد التحري عنها و تحديد خطوات العمل المقترحة كجواب للمستأنف في غضون ثلاثة أشهر من استلام الاستئناف ، بدعم من مجلس رعاية الغابات و مدير (الهاب) و المدير التقني المحلي.

٥ - اجراء الشكاوى

على المدير التقني المحلي أن يحدّد ما إذا كان له يد في قرار الاستئناف فور استلامه الشكاوى ، و يجب أن يتم التحري عن كلّ الاستئنافات من قِبل موظّفين مختلفين عن أولئك الذين تولّوا جلسة التدقيق و أخذوا قرار التصديق المعني. إذا كان المدير التقني له يد في القرار ، يتم تعيين أشخاص مستقلّين مؤهلين من الداخل، و إن إذا لم يكن مشاركاً في القرار يمكنه متابعة التحري.

يجب الإقرار باستلام الاستئناف و وفقاً للمبادئ أعلاه، بما يتضمّن مخطّط لخطوات العمل المقترحة لمتابعة الاستئناف، في خلال أسبوعين من استلامها.

على المدير المحلي التقني أن يشرف على النتائج و أن يبقي المشتكي على علم بالتقدّم الذي يحرزه في تقييمه للشكاوى بعد التحري عن الإدّعاءات، و تحديد خطوات العمل المقترحة كجواب للشكاوى في غضون ثلاثة أشهر من استلام الاستئناف ، بدعم من مدير (الهاب) في مجلس رعاية الغابات.