

## Kaebuste, apellatsioonide ja vaidluste protseduur

### 1. Eesmärk ja ulatus

Protseduur on kättesaadav NCS Estonia OÜ (edaspidi NCSE) klientidele, taotlejatele ja kolmandatele isikutele või organisatsioonidele, kes osalevad NCSE ettevõtmistes ja kellel on põhjust kahelda kas NCSE enda või NCSE kliendi tegevuses seoses asjakohastele nõuetele vastavusega. Protseduur on kohaldatav mis tahes NCSE ametliku otsuse või kliendi tegevuse suhtes, kui sellised toimingud arvatakse olevat vastuolus kliendi ja NCSE vaheliste kohustuste tingimustega. NCSE vastutab kogu vajaliku teabe kogumise ja kontrollimise eest, mis on vajalik kaebuse või apellatsiooni edasijõudmiseks ning kõigi tasandite otsuste eest kaebuste käsitlemise protsessis.

Protseduur on kättesaadav järgmistel viisidel:

- avalikult kättesaadav veebilehel: [www.ncsgroup.eu](http://www.ncsgroup.eu);
- küsimisel;
- taotlemise/sertifitseerimise protsessi käigus on kõiki taotlejaid informeeritud protseduurist.

NCSE ei võta kaebuse/apellatsiooni esitamisel ette mis tahes diskrimineerivaid meetmeid. Kaebuse korral käsitleb NCSE kaebuse esitajat ja kaebuse objekti konfidentsiaalsena.

### 2. Mõisted

**Kaebus:** mis tahes isiku või organisatsiooni poolt NCSE töötajate ja/või NCSE kliendi esindajate tegevusega seotud kirjalikult esitatud rahulolematuse avaldus.

**Apellatsioon:** kliendi (sertifikaadiomaniku või sertifikaaditaotleja) uuesti läbivaatamise ametlik taotlus seoses NCSE ebasoodsa otsusega.

**Apellatsioon:** kliendi (sertifikaadiomaniku või sertifikaaditaotleja) ametlik taotlus NCSE mitterahuldava otsuse uuesti läbivaatamiseks.

**Vaidlus:** kaebus või apellatsioon, mida NCSE ei suuda uurimisprotsessiga rahuldavalt lahendada nii, et asi suunatakse välisele organile, näiteks asjaomase skeemi omanikule (nt PEFC). Juhul kui vaidlus on seotud NCSE programmiga, millel väline skeemi omanik puudub, suunatakse küsimus NCSE erapooletuse komiteele (Impartiality Advisory Committee - IAC).

**Huvipoole kommentaar:** teave ja/või mured seoses NCSE kliendi vastavusega kohaldatavate normatiivsete standardite nõuetele. Selliseid kommentaare esitab üksikisik või rühm, kelle huve NCSE kliendi tegevus või NCSE tehtud sertifitseerimis-/kontrolliotsus mõjutab. Kui huvipoole kommentaar nõuab uurimist, viiakse selline uurimine tavaliselt läbi plaanilise hindamise, mitte NCSE uurimisprotsessi kaudu.



## Sisukord

Kaebuste, apellatsioonide ja vaidluste protseduur .....	1
1. Eesmärk ja ulatus .....	1
2. Mõisted .....	1
3. Uurimisprotsess .....	3
3.1 Esitamine.....	3
3.2 Kättesaamine ja esmaläbivaatamine .....	3
3.3 Kaebuse, kommentaari või apellatsiooni hindamine.....	3
3.4 Kaebuse, kommentaari või apellatsiooni lahendamise otsus.....	3
3.5 Kaebuse, kommentaari või apellatsiooni sulgemine .....	4
3.6 Vaidluste lahendamine .....	4
3.7 Meie kontaktid.....	4



## 3. Uurimisprotsess

### 3.1 Esitamine

Kaebuse, kommentaari või apellatsiooni lahendamiseks peab see sisaldama vähemalt järgmist teavet:

- Kaebuse esitaja / apellandi kontaktandmed;
- Probleemi selge kirjeldus või apellatsiooni alus (kuupäev, koht, asi, normatiivdokumendi viide) ja toiminguga seotud osapooled või isikud;
- Asja kõiki aspekte toetavad tõendid;
- NCSE kliendi tegevuse, mitte NCSE enda vastaste kaebuste korral, probleeme lahendavad eesmärgid või tulemused;

**Märkus:** Kogu asjakohase teabe kogumiseks tuleb täita **Kaebuste, kommentaaride ja apellatsioonide vorm** ning see NCSE-le saata. Vorm on saadaval küsimisel.

### 3.2 Kättesaamine ja esmaläbivaatamine

Kaebuse, kommentaari või apellatsiooni saamisel teavitab teabe saanud isik tegevjuhti, kes määrab järgmised toimingud teostava isiku:

- Avab kaebuse, kommentaari või apellatsiooni toimiku, milles säilitatakse kõik asjaga seotud materjalid ja kirjavahetus;
- Registreerib kaebuse, kommentaari või apellatsiooni ettevõtte kaebuste registris;
- Kinnitab kaebuse, kommentaari või apellatsiooni kättesaamist **seitsme (7) tööpäeva jooksul**, teavitades kaebuse esitajat/apellanti, et tema kaebus, kommentaar või apellatsioon on läbivaatamisel;
- Teostab kaebuse, kommentaari või apellatsiooni esmase läbivaatamise ja annab kaebuse esitajale/apellandile kirjaliku vastuse **14 tööpäeva jooksul alates kaebuse, kommentaari või apellatsiooni kättesaamisest**, teavitades kaebuse esitajat/apellanti, kas kaebus, kommentaar või apellatsioon uurimiseks kvalifitseerub.
- Juhul kui kaebus, kommentaar või apellatsioon edasiseks uurimiseks kvalifitseerub, valib ja määrab NCSE ülesande täitmiseks vastava(d) isiku(d).

### 3.3 Kaebuse, kommentaari või apellatsiooni hindamine

Sõltuvalt kaebuse, kommentaari või apellatsiooni olemusest, on võimalik kasutada ühte või mitut järgmistest valikutest või nende kombinatsiooni:

- **Dokumendipõhine hindamine.** Kaebuse, kommentaari või apellatsiooni uurimiseks vajaliku lisateabe küsimine ja kogumine. Uurimine põhineb peamiselt kaebuse esitaja/apellandi esitatud kirjalikel dokumentaalsetel tõenditel, fotodel, kirjadel jne. Nõudega vastuolus oleva tegevuse tõendamise koormus lasub kaebuse esitajal/apellandil.
- **Kohapealne kontroll.** Kui kliendi toimingud või tegevused nõuavad kohapealset kontrolli, on NCSE-l kohapealse külastuse õigus.

Vajadusel koostatakse kirjalik ülevaade/aruanne, kus esitatakse järeldused ja soovitusel. Tavaolukorras koostatakse aruanne **100 päeva jooksul alates kaebuse, kommentaari või apellatsiooni kättesaamisest**. Vajadusel saadetakse aruanne kaebuse esitajale/apellandile.

- **Hindamise tulemuse esitamine.** Hindamiskokkuvõtte esitatakse NCSE juhatusele või määratud isikule läbivaatamiseks.

**Märkus:** Lõplikku otsust ei saa teha auditit ja/või tehnilist ülevaatust teostanud isik.

### 3.4 Kaebuse, kommentaari või apellatsiooni lahendamise otsus

Pealse seda NCSE juhatus (või määratud isik):



- Edastab vajadusel aruande asjaomasele NCSE Erapooletuse komiteele läbivaatamiseks ja konsulteerimiseks.
- Teeb kaebuse, kommentaari või apellatsiooni otsuse, sealhulgas teostab toimingud, nagu näiteks:
  - Kaebuse, kommentaari või apellatsiooni tagasilükkamine;
  - Kaebuse, kommentaari või apellatsiooni keskmes oleva toimingu tagasipööramine; või
  - Mittevastavuste raportite (NCR), korrigeerivate tegevuste taotluste (CAR) väljastamine ja/või olukorra parandamiseks mõeldud soovitude esitamine.
- Teatab lõplikust otsusest kirjalikult kaebuse esitajale/apellandile ja teistele asjassepuutuvatele osapooltele (nt sertifikaadi omanik, asjaomased välised osapooled).

**Märkus:** sertifitseeritud kliendi vastu esitatud kaebuse korral otsustab NCSE koos sertifitseeritud kliendi ja kaebuse esitajaga, kas ja kui jah, siis mil määral kaebuse teema ja selle lahendus avalikustatakse.

### 3.5 Kaebuse, kommentaari või apellatsiooni sulgemine

Juhul kui kaebuse esitaja/apellant on nõus kavandatava otsuse või toiminguga, siis otsus või toiming viiakse läbi ja registreeritakse vastavalt.

### 3.6 Vaidluste lahendamine

Juhul kui kaebuse esitaja/apellant kavandatud otsuse või toimingu tagasi lükkab, jääb kaebus, kommentaar või apellatsioon avatuks. See registreeritakse vaidlusena ja kaebuse esitajat/apellanti teavitatakse NCSE erapooletuse komiteesse vaidluse esitamise protseduurist või juhtorgani vaidlusmenetlusest, kui see ei ole NCSE (nt PEFC), keda viivitamatult teavitatakse.

Juhul kui te ei ole NCSE ülalkirjeldatud meetmetega rahul, on teil õigus esitada oma kaebus:

#### **PEFC Eesti**

Toompuiestee 24, 10149 Tallinn Estonia

Tel: +372 529 7807

E-post: [info@pefc.ee](mailto:info@pefc.ee)

#### **PEFC International**

ICC Building C, Route de Prè-Bois 20 Case Postale 1862, 1215 Geneva 15 Switzerland

Tel: +41 22 799 4540

E-post: [info@pefc.org](mailto:info@pefc.org)

#### **Eesti Akrediteerimiskeskus (EAK) (toote sertifitseerimine)**

Akadeemia tee 21/6, Tallinn 12618 Estonia

Tel. +372 6021801

E-post: [info@eak.ee](mailto:info@eak.ee)

### 3.7 Meie kontaktid

Lisateabe saamiseks võtke meiega ühendust aadressil:

#### **NCS Estonia OÜ**

Peterburi tee 81, 13816 Tallinn, Eesti

E-post: [info@ncsgroup.eu](mailto:info@ncsgroup.eu)

Veebileht: <https://ncsgroup.eu>

