

**Procedura privind rezolvarea solicitarilor si reclamatilor referitoare la
Managementul Forestier
Ingka Investments Romania**

Solicitarile si Reclamatile de orice natura (inclusiv solicitările comunitatilor locale) privind Standardul de Managementul Forestier se fac in atentia responsabilului management forestier: Bogdan Banica.

Modalitatile de inaintare a a solicitărilor sau reclamatilor sunt:

- Prin e-mail la adresa: bogdan.banica@ingka.com
- Prin poștă la adresa poștală: Splaiul Unirii nr. 165, clădirea TN Offices 3, etajul 5, Sector 3, București, România
- Prin depunerea solicitării / reclamatiei scrise direct la sediul Ocolului Silvic : Focsani, Strada Valcele, Nr. 26, parter, Municipiul Focsani, Judetul Vrancea, Romania
- Indiferent de varianta utilizată pentru transmitere, toate sesizarile si reclamațiile primite vor fi înregistrate în **Registrul de solicitari și reclamații**

Este obligatoriu ca solicitarea/reclamatia sa cuprinda:

- ✓ Numele si prenumele celui care face solicitarea /reclamatia
- ✓ Comunitatea/Organizatia pe care o reprezinta (daca este cazul)
- ✓ Detaliile de contact (fax, e-mail si eventual adresa) la care doreste sa primeasca raspunsul.
- ✓ Referinta din standard asupra careia se obiecteaza
- ✓ Data depunerii solicitării /reclamatiei

In momentul primirii, solicitarea /reclamatia se inregistreaza la secretariatul ocolului si primeste numar de ordine, dat de catre Secretariat din Registrul de Intrari /Iesiri (1123/xx.yy.www).

Solicitarea/ Reclamația se verifică de către persoana responsabilă sau de o comisie stabilita, dacă legislația în vigoare prevede altfel.

Comisia este stabilita din:

- Responsabil management forestier : Bogdan Bănică
- Director general : Constantin Moisă
- Sef Ocolul Silvic Ingka Investments : Ion Panait
- Responsabilul compartimentului care este vizat de reclamație.

Solicitările comunităților locale privind modificarea unor activități de management care le pot afecta drepturile se depun în maxim 14 de zile calendaristice de la identificarea efectelor negative (chiar și potențiale) asupra drepturilor lor. O reclamație (referitoare la orice alte aspecte) poate fi depusă în maxim 7 de zile calendaristice de la identificarea neconformităților față de procesul de certificare a managementului forestier. La primirea solicitării / reclamației responsabilul management forestier, confirmă către solicitant/ reclamant primirea acesteia, înregistrând fiecare reclamație cu numere de ordin. Toate solicitările/ reclamațiile se țin în forma printată la dosarul cu proceduri, înregistrări și evidente pentru cel puțin 5 ani de zile.

Termenul maxim de rezolvare a solicitărilor/ reclamațiilor este de 30 de zile. Pentru cazuri excepționale, termenul de soluționare este de 60 de zile, însă cu obligația motivării deciziei și anunțării în prealabil a solicitantului/ reclamantului.

Răspunsul cu modul de soluționare a solicitării / reclamației de către Ingka Investments Romania, se va face prin aceeași modalitate în care a fost înregistrată (e.g., e-mail, fax, adresa scrisă).

Orice solicitare/ reclamație privind implementarea standardului pentru management forestier va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de soluționare nu este posibilă sau solicitantul/ reclamantul nu este mulțumit, acesta se poate adresa în continuare organismului de certificare care a emis certificatul prin intermediul reprezentantului acestuia. Datele de contact ale organismului de certificare (Soil Association Certification Ltd.) pot fi găsite la adresa www.soilassociation.org/forestry.

Dacă nici în acest caz răspunsul primit de solicitant/reclamant nu este considerat satisfăcător, acesta se poate adresa direct organismului internațional de certificare în management forestier aflat în Bonn, Germania (detalii de contact se regăsesc la adresa <https://fsc.org>).

Dacă nici răspunsul oferit de acest organism internațional nu este suficient, cel care face solicitarea /reclamația se poate adresa Assurance Services International. (<http://www.asi-assurance.com>)

Responsabil management forestier,

Bogdan Banica

Principii de baza:

1. Disputele trebuie rezolvate in primul rand prin discutii si negocieri intre partile implicate. Adresele oficiale sunt utilizate ca si solutie finala.
2. Disputele se discuta pentru prima data la nivel de unitate de management (i.e. ocol silvic) inainte ca reclamantul sa se adreseze forurilor superioare.
3. În cazul în care se confirmă faptul că petentul are dreptate (i.e. în cazul solicitării comunităților locale se confirmă că lucrările derulate de către ocol sau de către firmele contractante aduc prejudicii sau încalcă drepturile acestora; în cazul oricăror altor reclamații se confirmă că lucrările derulate de către ocol sau de către firmele contractante aduc prejudicii sau încalcă drepturile altor proprietari), ocolul este obligat să revizuiască /întrerupă activitatea respectivă. Dispunerea de revizuire / incetare a lucrărilor se va realiza in termen maxim 24 ore de la confirmarea survenita in urma analizei interne de către conducerea organizatie prin înștiințarea în scris a operatorilor economici/echipelor ce derulează activități în teren. Reluarea lucrărilor silvice se va efectua numai după ce a fost soluționat conflictul conform procedurii privind rezolvarea reclamațiilor referitoare la managementul forestier.

Etapele de solutionare a litigiilor

Etapele de solutionare a litigiilor sunt **prezentate schematic** in Standardului Național pentru Management Forestier in România (<https://standardnational.ro/> , **Anexa J**).