

## Procedura privind rezolvarea reclamatilor referitoare la Managementul Forestier FSC (Forest Stewardship Council)

### D.S. MARAMURES

Reclamatile de orice natura privind standardul de managementul forestier FSC (inclusiv logo) se fac in atentia responsabilului management forestier FSC: RATI Longin Ioan.

Modalitatile de inaintare a reclamatilor sunt:

- Prin fax la numarul: 0262 211794
- Prin telefon la numarul: 0262 211963
- Prin e-mail la adresa: dsbaiamare@marasilva.ro
- Prin depunerea reclamatiei scrise direct la sediul Directiei Silvice din Baia Mare str. 22 Decembrie nr 36, jud Maramures
- Prin completarea "Caietului de reclamatii"

Este obligatoriu ca reclamatia sa cuprinda datele de identificare ale reclamantului, precum numele, detaliile de contact (telefon, e-mail si eventual adresa) la care doreste sa primeasca raspunsul.

O reclamatie poate fi depusa in maxim 30 de zile calendaristice de la identificarea neconformitatilor fata de procesul de certificare a managementului forestier FSC. La primirea reclamatiei responsabilul management forestier FSC, Dl. Rati Longin Ioan confirma catre reclamant primirea acesteia, inregistrand fiecare reclamatie cu numere de ordin. Toate reclamatile se tin in forma printa la dosarul cu proceduri, inregistrari si evidente FSC pentru cel putin 5 ani de zile

Termenul maxim de rezolvare a reclamatilor este de 30 de zile. Pentru cazuri exceptionale, termenul de solutionare este de 60 de zile, inasa cu obligatia motivarii deciziei si anuntarii in prealabil a reclamantului.

Raspunsul cu modul de solutionare a reclamatiei de catre DS MARAMURES se va face prin aceeasi modalitate in care a fost inregistrat (telefonic, e-mail, fax, adresa scrisa).

Orice reclamatie privind implementarea standardului FSC pentru management forestier va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de solutionare nu este posibila sau reclamantul nu este multumit, acesta se poate adresa in continuare organismului de certificare care a emis certificatul prin intermediul reprezentantului acesta. Datele de contact ale organismului de certificare (Woodmark Soil Association, Bristol-Marea Britanie) pot fi gasite la adresa [www.soilassociation.org/forestry](http://www.soilassociation.org/forestry).

Daca nici in acest caz raspunsul primit de reclamant nu este considerat satisfacator, acesta se poate adresa direct catre Persoana de Contact FSC Romania ([www.certificareforestiera.ro](http://www.certificareforestiera.ro)) sau conducerii FSC International aflata in Bonn, Germania (detalii de contact se regasesc la adresa [www.fsc.org](http://www.fsc.org))