

**CÔNG TNHH 2TV
LÂM NGHIỆP LỤC NGẠN**

**VIỆN SINH THÁI RỪNG VÀ
MÔI TRƯỜNG**

CHÍNH SÁCH VỀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI (FSC-PRO-01-008 (V2-0) EN)

Bắc Giang, tháng 4 năm 2023

NỘI DUNG TRÌNH BÀI

1. Nguyên tắc của Hệ thống giải quyết tranh chấp FSC
2. Khiếu nại trong chương trình chứng nhận FSC
3. Yêu cầu chung đối với khiếu nại đối với FSC
4. Nộp đơn khiếu nại
5. Xử lý khiếu nại

1. Nguyên tắc của Hệ thống giải quyết tranh chấp FSC

1.1. Tranh chấp nên được giải quyết ngay từ đầu bằng cách thảo luận và thương lượng hoặc hòa giải.

1.2. Tranh chấp phải luôn được giải quyết ở mức thấp nhất có thể và các bên liên quan được khuyến khích mạnh mẽ tuân theo nguyên tắc này

1.3. Bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến Chương trình chứng chỉ FSC sẽ được xử lý công bằng về thủ tục và kết hợp các hướng dẫn sau



TIÊU CHUẨN FSC

Bộ tiêu chuẩn quản lý rừng và chuỗi hành trình sản phẩm gỗ



1. Nguyên tắc của Hệ thống giải quyết tranh chấp FSC

- Một cá nhân hoặc tổ chức, là đối tượng của khiếu nại, cần được thông báo đầy đủ về thủ tục tố tụng (bao gồm cả chi tiết của khiếu nại).
- Một người đưa ra quyết định nên tuyên bố bất kỳ lợi ích cá nhân nào mà họ có thể có trong quá trình tố tụng.
- Một người đưa ra quyết định nên không thiên vị và hành động một cách thiện chí. Do đó, những người ra quyết định không thể là một trong các Bên khiếu nại hoặc Kháng nghị, cũng như không quan tâm đến kết quả.



1. Nguyên tắc của Hệ thống giải quyết tranh chấp FSC

- Thủ tục tố tụng nên được tiến hành một cách công bằng cho tất cả các Bên tham gia Khiếu nại hoặc Kháng nghị.
- Mỗi bên tham gia tố tụng có quyền đặt câu hỏi và mâu thuẫn với chứng cứ của bên đối lập .
- Người ra quyết định nên tính đến các cân nhắc và tình tiết giảm nhẹ có liên quan, và bỏ qua những cân nhắc không liên quan.



1. Nguyên tắc của Hệ thống giải quyết tranh chấp FSC

1.4. FSC sẽ thông báo cho các Đối tác ở các quốc gia nơi các bên liên quan có thể bị ảnh hưởng bởi tranh chấp.

1.5. Tổng giám đốc FSC có thể ủy thác khiếu nại và kháng cáo cho nhân viên cấp cao của FSC khi thích hợp.



2. Khiếu nại trong chương trình chứng chỉ FSC

2.1. Các khiếu nại về khung quy phạm FSC, hiệu suất của FSC quốc tế, Mạng lưới FSC cũng như các khiếu nại liên quan đến hiệu suất của ASI được FSC giải quyết và xử lý theo quy trình FSC-PRO-01-008.

2.2. Khiếu nại chống lại các tổ chức liên quan đến FSC về việc tuân thủ FSC-POL-01-004, Chính sách cho Hiệp hội các tổ chức với FSC, được FSC giải quyết và xử lý theo thủ tục FSC-PRO-01-009.



2. Khiếu nại trong chương trình chứng chỉ FSC

2.3. Khiếu nại chống lại các tổ chức được chứng nhận FSC về việc tuân thủ các yêu cầu chứng chỉ FSC được giải quyết bởi Tổ chức chứng nhận đã ban hành chứng nhận và xử lý theo quy trình khiếu nại riêng của Tổ chức chứng nhận.

2.4. Các khiếu nại chống lại hiệu suất của các Tổ chức chứng nhận được FSC công nhận được giải quyết bởi Dịch vụ Công nhận Quốc tế và được xử lý theo quy trình ASI-PRO-20-104.

2.5. Người khiếu nại nên nộp đơn khiếu nại đến đúng cơ quan xử lý khiếu nại. Nếu khiếu nại không được gửi chính xác, FSC sẽ hỗ trợ người khiếu nại nộp đơn chính xác



3. Yêu cầu chung đối với khiếu nại chống lại FSC

3.1. Bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào cũng có thể nộp đơn khiếu nại đối với Chương trình Chứng chỉ FSC (bao gồm Chương trình Công nhận FSC).

3.1. Người khiếu nại phải luôn tiết lộ danh tính của họ cho FSC. Trong những trường hợp đặc biệt, FSC sẽ xem xét các yêu cầu của Người khiếu nại muốn ẩn danh với các Bên khiếu nại và sẽ bảo vệ quyền riêng tư và danh tính của họ ở mức tối đa có thể, đồng thời thừa nhận rằng danh tính của Người khiếu nại có thể rõ ràng tùy thuộc vào hoàn cảnh



3. Yêu cầu chung đối với khiếu nại chống lại FSC

3.3. FSC sẽ cố gắng giải quyết kịp thời bất kỳ biểu hiện không hài lòng nào được chú ý.

3.4. Trong trường hợp đặc biệt, Tổng giám đốc FSC có toàn quyền gia hạn bất kỳ mốc thời gian nào được nêu trong thủ tục này trong tối đa 30 ngày tích lũy. Tất cả các Bên sẽ được thông báo tương ứng.

