

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

Direcția Silvică Tulcea

Reclamațiile de orice natură privind standardul de managementul forestier FSC (inclusiv logo) se fac în atenția responsabilului management forestier FSC: ing. Suci Anton Daniel.

Modalitățile de înaintare a reclamațiilor sunt:

- Prin fax la numărul: 0240 / 516.425
- Prin telefon la numărul: 0240 / 517.712
- Prin e-mail la adresa: office@
- Prin depunerea reclamației scrise direct la sediul Direcției Silvice din Tulcea
- Prin completarea “Caietului de reclamații”

Este obligatoriu ca reclamația să cuprindă datele de identificare ale reclamantului, precum numele, detaliile de contact (telefon, e-mail și eventual adresa) la care dorște să primească răspunsul.

O reclamație poate fi depusă în maxim 30 de zile calendaristice de la identificarea neconformităților față de procesul de certificare a managementului forestier FSC. La primirea reclamației responsabilul management forestier FSC, Dl. Ing. Suci Anton Daniel confirmă către reclamant primirea acesteia, înregistrând fiecare reclamație cu numere de ordin. Toate reclamațiile se țin în forma printată la dosarul cu proceduri, înregistrări și evidente FSC pentru cel puțin 5 ani de zile.

Termenul maxim de rezolvare a 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 reclamantului.

Răspunsul cu modul de soluționare a reclamației de către Direcția Silvică/Ocolul Silvic se va face prin aceeași modalitate în care a fost înregistrat (telefonic, e-mail, fax, adresa scrisă).

Orice reclamație privind implementarea standardului FSC pentru management forestier va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de soluționare nu este posibilă sau reclamantul nu este mulțumit, acesta se poate adresa în 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 găsite la adresa [www.soilassociation.org/forestry](http://www.soilassociation.org/forestry).

Dacă nici în acest caz răspunsul primit de reclamant nu este considerat satisfăcător, acesta se poate adresa direct către Persoana de Contact FSC România ([www.certificareforestiera.ro](http://www.certificareforestiera.ro)) sau conducerii FSC International aflată în Bonn, Germania (detalii de contact se regăsesc la adresa [www.fsc.org](http://www.fsc.org))

Responsabil management forestier FSC,

Ing. Suci Anton Daniel