



REDcert

System zarządzania skargami

Wersja 01

wersja do odczytu

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Wprowadzenie | 3 |
| 2 | Proces rozpatrywania skarg | 3 |
| 3 | Istotna dokumentacja..... | 7 |

1 Wprowadzenie

Kontrole przeprowadzane w ramach procesu certyfikacji służą systematycznemu monitorowaniu wszystkich uczestników programu i są głównym narzędziem identyfikującym niezgodności systemu.

Ponadto, różnego rodzaju skargi mogą stanowić wskazanie, że istnieją niezgodności w systemie lub że uczestnik systemu, przedsiębiorca należący do systemu REDcert lub podmiot certyfikujący działający w systemie ma słabe punkty, uruchamiając w ten sposób dodatkowe środki kontrolne. W tym celu REDcert stworzył system zarządzania skargami.

2 Proces rozpatrywania skarg

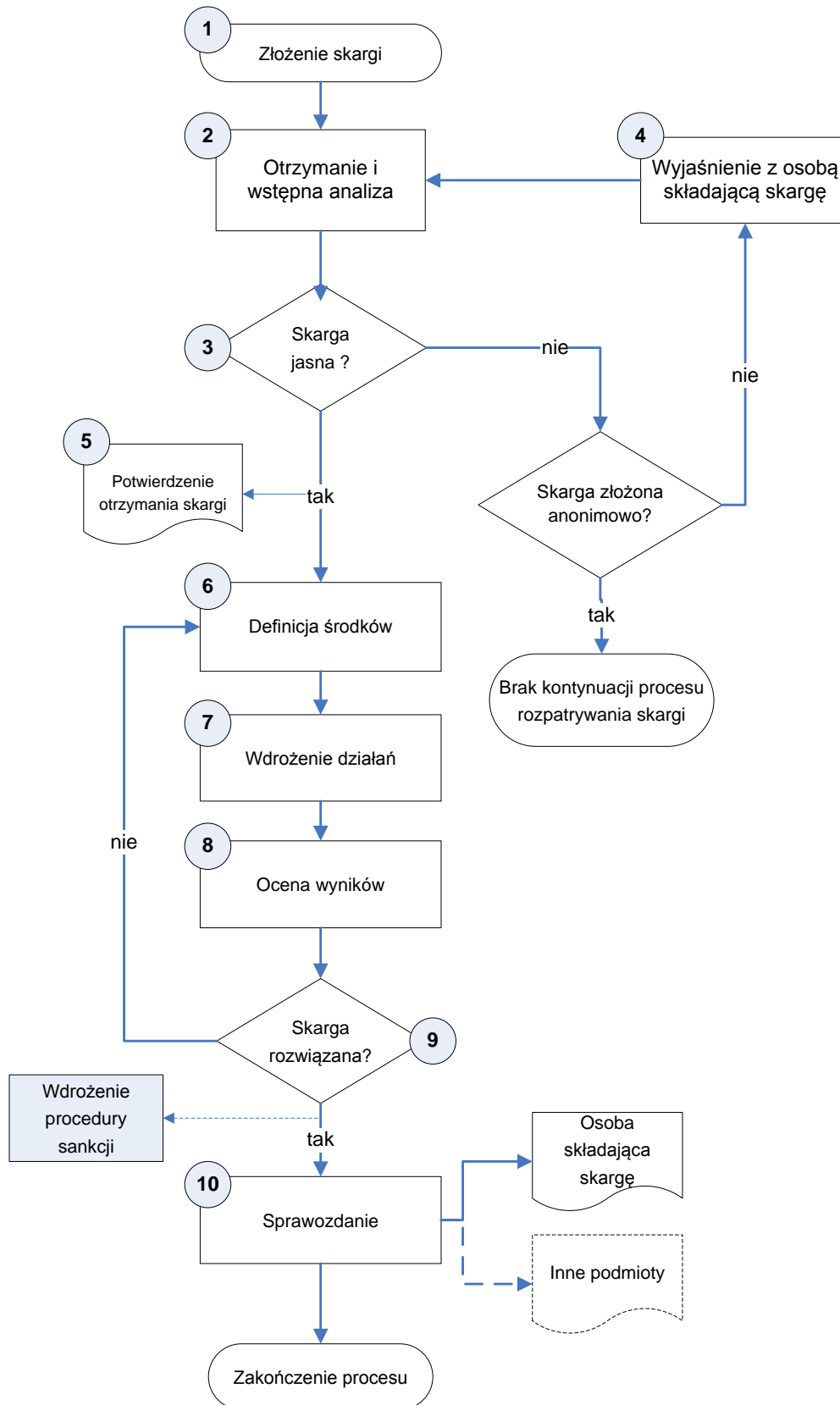
Każda skarga kierowana do REDcert jest przyjmowana, analizowana i monitorowana zgodnie z poniższym diagramem. Potencjalne podmioty wnoszące skargę to:

- uczestnicy systemu lub jednostki certyfikujące
- właściwe urzędy Komisji UE
- właściwe organy krajowe lub urzędy
- organizacje pozarządowe

Proces rozpatrywania skargi jest co do zasady poufny, tj. ani osoba składająca skargę ani strony w niej wskazane nie są ujawniane stronom trzecim w trakcie toczącego się postępowania, o ile ujawnienie nie jest wymagane innymi przepisami w zakresie certyfikacji zgodności z zasadami zrównoważonego rozwoju i regulacji prawnych dotyczących biopaliw, np. vis-à-vis właściwych organów. Poszczególne etapy procesu rozpatrywania skargi są starannie dokumentowane przez REDcert.

Osoba składająca skargę - o ile nie zrobi tego anonimowo - jak również inne podmioty, których skarga dotyczy (np. właściwe organy lub Komisja UE) są informowane o wynikach postępowania.

Jeżeli proces rozpatrywania skargi prowadzi do udowodnienia poważnych niezgodności systemowych, toczy się on dalej w taki sam sposób, jak w przypadku systematycznych kontroli w ramach systemu sankcji.

Schemat procesu rozpatrywania skargi

Zarządzanie skargami wchodzi w skład obszaru "Zarządzanie Systemem", w tym wypadku jest to: "Zarządzanie integralnością". W zależności od powodu i rodzaju skargi, w analizę danego przypadku mogą zostać włączone inne obszary REDcert.

Przebieg pracy przedstawiony na powyższym schemacie wygląda następująco:

- ① Wszystkie kanały informacji są dostępne dla składającego skargę w celu jej złożenia w REDcert. W szczególności mamy na myśli opcję anonimowego kontaktu poprzez chronioną część strony internetowej REDcert utworzonej jako element zarządzania kryzysowego REDcert.
- ② REDcert dokumentuje otrzymanie skargi i tworzy odpowiedni arkusz postępu, do którego wpisuje się chronologicznie wszystkie działania i wydarzenia związane ze skargą oraz łączy się je z istotnymi informacjami i towarzyszącą dokumentacją. W początkowej analizie skargi systematycznie określa się i dokumentuje:
 - osobę składającą skargę
 - powód złożenia skargi (informacje o przedsiębiorstwach zainteresowanych lub których ona dotyczy, typy biomasy/biopaliwa, ilości, okresy czasowe i inne szczegóły)
 - możliwe przyczyny złożenia skargi (o ile można to ustalić na obecnym etapie)
 - potencjalna wielkość skargi w odniesieniu do integralności systemu REDcert
- ③ Podczas przeprowadzania analizy sprawdza się i dokumentuje, czy złożona skarga jest wystarczająco istotna w odniesieniu do wyżej wymienionych kryteriów w celu podjęcia dalszych działań.
- ④ Jeżeli skarga jest wystarczająco jasna, REDcert kontaktuje się z osobą, która ją złożyła i próbuje uzyskać brakujące informacje z perspektywy tej osoby. W przypadku anonimowego złożenia skargi i niemożności jej dalszego wyjaśnienia ze względu na brak kontaktu, proces jej rozpatrywania zazwyczaj kończy się na tym etapie.
- ⑤ Jeżeli skarga jest wystarczająco zasadna i przekonująca, osoba, która ją złożyła, otrzymuje pisemne potwierdzenie o otrzymaniu skargi w ciągu pięciu dni roboczych oraz jest zawiadamiana o dalszych czynnościach.
- ⑥ REDcert definiuje środki mające na celu trwałe usunięcie przyczyny skargi i jej przyczyn. Obejmuje to również skontaktowanie się i skonfrontowanie osoby, na która skarga została złożona, ze skargą, o ile nie jest to sam REDcert. Jeżeli powód skargi stwarza bezpośrednio ryzyko lub potencjalne ryzyko dla systemu REDcert, REDcert jest upoważniony do przeprowadzenia kontroli specjalnych zgodnie z rozdziałem 6.3.1 zasad systemowych "Kontrola neutralne".

- ⑦ Osoba, na którą złożono skargę, proszona jest o zweryfikowanie jej powodu i złożenia pisemnej odpowiedzi w ciągu 10 dni roboczych. Jeżeli osoba ta nie zgłosi sprzeciwu, zostanie poproszona o usunięcie powodu skargi.
- ⑧ REDcert weryfikuje sprzeciwy wnoszone przez osoby, na które złożono skargę, lub w właściwy sposób bezpośrednio ocenia wdrożenie i skuteczność działań określonych przez osobę, na którą złożono skargę. Może się to odbywać np. jako część przeprowadzanej kontroli specjalnej. Jeżeli skarga została złożona na REDcert, przeprowadza się wewnętrzny audyt wdrożonych działań.
- ⑨ W przypadku, gdy wynik audytu nie jest satysfakcjonujący, rozpoczyna się nowy cykl działań (→ (6)) zgodnie z cyklem PDCA (**P**lan-**D**o-**C**heck-**A**ct - zaplanuj - wykonaj - sprawdź-działaj), dopóki powód złożenia skargi nie zostanie trwale wyeliminowany. Proces sankcji uruchamia się w sytuacji dużych niezgodności wykrytych u danego uczestnika systemu.
- ⑩ Po zakończeniu działań sporządza się sprawozdanie podsumowujące na arkuszu postępu, które zostaje wysłane do osoby składającej skargę i - jeżeli zachodzi tak potrzeba - do innych podmiotów.
W indywidualnym przypadku, np. przy bardziej skomplikowanych zdarzeniach, może zaistnieć konieczność sporządzenia raportu okresowego przez REDcert. Trwa to ponad 4 tygodnie od momentu potwierdzenia otrzymania do zakończenia zdarzenia (→ (9)).

Systematyczna dokumentacja i rozpatrywanie skarg przeciwko REDcert i / lub przedsiębiorstwie lub jednostce certyfikującej oraz jej personelowi działającemu w ramach systemu REDcert chronią integralność i jakość systemu REDcert.

Jeśli skarga stanowi zwiększony potencjał kryzysowy dla REDcert, **system zarządzania kryzysowego** REDcert zostaje aktywowany w tym samym czasie, co proces rozpatrywania skarg.

Zarządzanie kryzysowe jest wewnętrznym narzędziem zarządzania REDcert, którego dokumentacja podlega ścisłej poufności. W związku z tym nie jest ono częścią zasad systemowych REDcert.

3 Istotna dokumentacja

Struktura dokumentacji systemu REDcert obejmuje:

| Nr | Dokument | wydanie / przeredagowanie |
|----|--|--|
| 1 | Zakres obowiązywania i podstawowe wytyczne systemu | Obecna wersja wytycznych systemowych REDcert-EU jest dostępna na stronie internetowej www.redcert.org . |
| 2 | Zasady systemowe dotyczące wytwarzania biomasy, biopaliw i biopłynów | |
| 3 | Zasady systemowe dotyczące obliczania gazów cieplarnianych | |
| 4 | Zasady systemowe dotyczące sporządzania bilansu masy | |
| 5 | Zasady systemowe dotyczące kontroli neutralnej | |
| 6 | System sankcji | |
| 7 | System zarządzania skargami | |
| 8 | Lista kontrolna określonego stadium postępowania | |

REDcert zastrzega sobie prawo do tworzenia i publikowania w razie konieczności dodatkowych uzupełniających zasad systemowych.

W niniejszych dokumentach zawarte są wymagania oraz realizacja ustawowych regulacji i przepisów unijnych dotyczących zrównoważonej biomasy oraz biopaliw płynnych i biopłynów przy uwzględnieniu innych istotnych źródeł stanowiących podstawę dokumentacji RED-cert-EU i są publikowane osobno na stronie internetowej REDcert www.redcert.org.

Przy odniesieniu do regulacji prawnych obowiązuje ich najbardziej aktualna wersja.