
Kaebuste ja apellatsioonide lahendamise kord



Eesti Metsasertifitseerimise Nõukogu

Toompuiestee 24
10149 Tallinn
EESTI

E-post: info@pefc.ee, Web: www.pefc.ee

Autoriõigused

© Eesti Metsasertifitseerimise Nõukogu MTÜ 2022

Käesoleva standardi autoriõigus kuulub MTÜ-le Eesti Metsasertifitseerimise Nõukogu. Dokument on kättesaadav Eesti Metsasertifitseerimise Nõukogu veebilehelt www.pefc.ee.

Käesoleva standardi ühtegi osa ei tohi äriõiguse eesmärgil ilma Eesti Metsasertifitseerimise Nõukogu loata mitte üheski vormis ega ühegi vahendiga muuta, reprodutseerida ega kopeerida.

Dokumendi ametlik versioon on eestikeelne, kuid see on tõlgitud ka inglise keelde. Kahtluse korral on siduv ingliskeelne dokument. Dokumendi tõlget inglise keelde on võimalik saada Eesti Metsasertifitseerimise Nõukogult või veebilehelt www.pefc.org.

Dokumendi nimetus: Kaebuste ja apellatsioonide lahendamise kord

Dokumendi number: PEFC EGD 1007:2022

Kinnitanud: Eesti Metsasertifitseerimise Nõukogu

Kuupäev: 04.05.2022

Avaldatud: 05.05.2022

Jõustunud: 04.05.2023

Muudetud: 16.06.2023

Ülemineku periood: 04.05.2024

Järgmine perioodiline ülevaatus: 04.05.2027

Sisukord

Eessõna	4
Sissejuhatus	4
1. Reguleerimisala	5
2. Normdokumendid	5
3. Mõisted	5
4. Kaebuste ja apellatsioonide vastuvõtmine	5
5. Kaebuste ja apellatsioonide lahendamise kord	6
6. Dokumentatsioon	7
7. Andmehalduse protseduur	7

Eessõna

Eesti Metsasertifitseerimise Nõukogu on organisatsioon, mille eesmärk on edendada metsade jätkusuutlikku majandamist metsade sertifitseerimise ja puit- ning puidul põhinevate toodete märgistamise kaudu. Tarbijad võivad olla kindlad, et PEFC märgisega toodete toormaterjal pärineb säästvalt majandatud metsast, ringlussevõetud materjalist ja/või mitte-vastuolulistest allikatest.

EMSN on mittetulunduslik ühendus, mis vastutab Eesti PEFC metsasertifitseerimise skeemi standardite kehtestamise ja haldamise eest. PEFC standardid töötatakse välja avatud ja läbipaistva protsessi käigus, mis põhineb konsensusel ning laialdasi huvirühmasid haaravatel konsultatsioonidel.

Pärast jõustumist ja üleminekuperioodi lõppemist tühistab siinne kord 2015. aasta versiooni PEFC EST 4“ Juhised sertifitseerimisorganisatsioonidele ja audiitoritele metsamajandamise ja tarneahela sertifitseerimise läbiviimiseks“ punktis 7 toodud vaiete ja kaebuste lahendamise protseduuri.

Sissejuhatus

Metsamajandamise sertifikaat annab kindlustunde, et metsa majandatakse jätkusuutliku metsamajandamise põhimõtete kohaselt. Metsamajandamise sertifitseerimine ja järgneva tarneahela sertifikaadid võimaldavad metsaomanikel, metsamajandajatel ning teistel ahelas osalejatel aktiivselt üldsust oma toodete jätkusuutlikkusest teavitada.

Selle usalduse säilitamiseks toetavad kõiki sertifitseerimissüsteemiga hõlmatud protsesse kaebuste ja apellatsioonide lahendamise kord. Kaebusi ja apellatsioone ei käsitleta üksnes kaitsemehhanismina, vaid võimalusena täiustada skeemi teenuseid parandus- ja ennetusmeetmete rakendamise kaudu.

1. Reguleerimisala

1.1. See dokument kirjeldab üksikasjalikult EMSNile Eesti Metsasertifitseerimise Skeemi kohaste esitatavate kaebuste ja apellatsioonide esitamise korra, mis puudutavad EMSNiga seotud otsuseid ja/või tegevusi, sealhulgas EMSNi standardite tõlgendamist, kaubamärgi kasutamise litsentsilepingute sõlmimist ja sertifitseerimisasutuste teavitamist.

Märkus: sertifitseeritud üksuse (so metsaomanike ja ettevõtete), akrediteeritud sertifitseerimisasutuse või akrediteerimisasutuse otsuste ja tegevustega seotud kaebuste ja apellatsioonidega tegeletakse vastavalt akrediteeritud sertifitseerimisasutuse, akrediteerimisasutuse või rahvusvahelise akrediteerimisfoorumi kaebuste ja apellatsioonide lahendamise korrale.

2. Normdokumendid

PEFC GD 1004, *PEFC skeemi administreerimine*

PEFC GL7, *PEFC Nõukogu kaebuste ja apellatsioonide lahendamise kord*

3. Mõisted

3.1. Apellatsioon

Mis tahes isiku või organisatsiooni (apellant) kirjalik taotlus uuesti läbi vaadata appelanti puudutav EMSNi tehtud otsus, kui apellant leiab, et selline otsus on tehtud EMSNi nõudeid või protseduure rikkudes.

Märkus: Sellised otsused võivad hõlmata näiteks järgmist:

- EMSNi liikmelisuse tagasilükkamine, peatamine või lõpetamine,
- PEFC kaubamärgi kasutamise taotluse tagasilükkamine;
- Sertifitseerimisasutuste teavitamise taotlusest keeldumine – lepingu mittesõlmimine, taotluse tagasilükkamine vms).

3.2. Kaebus

Isiku või organisatsiooni kirjalik rahulolematuse avaldus (va apellatsioonkaebus), mis on seotud EMSNi tegevusega.

4. Kaebuste ja apellatsioonide vastuvõtmine

4.1 Kõik kaebused ja apellatsioonid tuleb EMSNile esitada kirjalikult.

4.2 Kaebuse/apellatsiooni esitaja on kohustatud esitama kirjaliku teabe, mille õigsust saab sõltumatust allikast kontrollida.

Märkus: Kirjalik teave on nt kaebuse/apellatsiooni esitanud isiku kontaktandmed, kaebuse/apellatsiooni esitamise kuupäev, kaebuse/apellatsiooni sisu ja märke lisadokumentide kohta.

4.3. Kui kaebus või apellatsioon ei vasta ülaltoodud tingimustele, rakendatakse Haldusmenetluse seaduse paragrahve 78 ja 79. Kaebust ei registreerita ega menetleta

juhul, kui:

- a) Kaebus või apellatsioon on esitatud anonüümselt;
- b) Isik, kes esitas kaebuse või apellatsiooni, ei omanud õigust seda teha;
- c) Isik, kes kaebuse või apellatsiooni esitas, ei kõrvaldanud puuduseid määratud tähtajaks;
- d) Kaebuse või apellatsiooni esitanud isiku suhtes on käimas kohtumenetlus või likvideerimisprotsess;
- e) Kaebuse või apellatsiooni läbivaatamine ei kuulu EMSN-i kompetentsi.

4.4 EMSNi tegevjuht otsustab kaebuse/apellatsiooni vastuvõtmise, eeldusel, et kaebus/apellatsioon on kooskõlas punktidega 3.2 ja/või 3.1 ja kaebust/apellatsiooni toetavat teavet saab kontrollida vastavalt punktile 4.2.

EMSNi tegevjuht viivitamata:

- a) teatab kaebuse/apellatsiooni esitajale (kirjalikult) viivitamatult kaebuse/apellatsiooni kättesaamisest ja vastuvõtmisest/tagasilükkamisest, sealhulgas selle põhjendusest;
- b) esitab kaebuse esitajale/apellandile viivitamatult üksikasjalikud andmed EMSNi kaebuste ja apellatsiooni lahendamise korra kohta, et tagada selle üheselt mõistmine;
- c) suunab kaebaja/apellandi viivitamatult edasi teistele vastavatele osapooltele juhul, kui kaebus ei puuduta punktis 1.1 nimetatud asjaolusid.

5. Kaebuste ja apellatsioonide lahendamise kord

5.1 EMSNi juhatus moodustab ajutise töörühma, mis koosneb ühest või mitmest isikust, et vaadata läbi vastuvõetud kaebus või apellatsioon. Töörühma juhul on õigus lahendamisse kaasata teemasse puutuvaid eksperte või asjassepuutuvaid osapooli. Ajutise töörühma liikmetel ei tohi olla kaebuse või apellatsiooniga seotud õigusi ega huvide konflikti. Teise võimalusena võib põhjendatud asjaoludel ajutises töörühmas olla asjaomaste osapoolte tasakaalustatud esindatus.

5.2. Töörühm viib läbi põhjaliku uurimise ja püüab leida lahenduse. Kõik töörühma liikmed peavad saama võimaluse selgitada ja põhjendada enda seisukohti. Koosolekul väljendatud seisukohad ja otsused protokollitakse. Komisjoni otsus langetatakse lihthäälteenamusega. Kui hääled jagunevad võrdselt, siis on otsustav töörühma esimehe hää.

Töörühm esitab õigeaegselt üksikasjaliku kirjaliku aruande EMSNi juhatusesele. Aruanne hõlmab seisukohavõttu, kas kaebus või apellatsioon on põhjendatud või mitte ning soovitusi kaebuse/apellatsiooni lahendamiseks.

Märkus: Eeldatakse, et töörühm teeb juhatusesele ettepaneku kaebuse/apellatsiooni lahendamiseks 1 kuu jooksul, kui otsuse tegemine ei nõua kohapealset uurimist.

5.3. Juhatus kiidab heaks või lükkab tagasi aruande järelused, sealhulgas selle soovitusel ning asjakohased parandus- ja ennetusmeetmed. Kui kaebus või apellatsioon puudutab üldkoosoleku otsust, teeb lõpliku otsuse üldkoosolek juhatuse ettepaneku alusel.

5.4 EMSNi tegevjuht teavitab viivitamata kirjalikult kaebuse või apellatsiooni esitajat ja teisi asjassepuutuvaid osapooli kaebuse/apellatsiooni lahendamise protsessi tulemustest.

5.5 Eeldatakse, et iga ametlikult vastu võetud kaebus/apellatsioon, mis ei nõua kohapealset uurimist, lahendatakse tavaliselt 6 kuu jooksul.

5.6 Sõltumata kaebuse/apellatsiooni tulemustest kannavad kaebuse või apellatsioonikaebuse esitaja, seotud osapooled ja EMSN oma kulud ise.

5.7. Töörühma otsus on lõplik. Töörühm ei menetle samal teemal esitatud korduvat kaebust või apellatsiooni. Töörühma otsusega seotud eriarvamused lahendatakse kooskõlas Eesti seadustega.

6. Dokumentatsioon

6.1 EMSN tegevjuht peab kaebuste/apellatsioonide laekumise, vastuvõtmise/tagasilükkamise, uurimise, lahendamise ja kaebuse või apellatsiooni esitajale teatamise kohta arvestust.

7. Andmehalduse protseduur

7.1. Kaebuse esitajad, kes tõstatavad oma mure EMSNile, ei ole kohustatud oma isikut avaldama, kui nad otsustavad säilitada oma anonüümsuse, ja nad võivad edasise suhtluse tagamiseks kasutada koodnime.

7.2. Kuigi üldiselt peaks olema võimalik anda esialgne hinnang konfidentsiaalse probleemi vastuvõetavusele, on probleemi põhjendatuse hindamine ametliku kaebuste lahendamise protsessi raames tõenäoliselt takistatud või puudulik, kui see tõstatatakse sellisel viisil.

7.3. Kui mure tõstatatakse konfidentsiaalselt, teeb EMSN kõik endast oleneva, et hoida mure tõstatanud isikud saladuses. EMSN jätkab probleemi uurimist ametliku kaebusena EMSNi kaebuste menetlemise korra alusel ainult siis, kui mure tõstatanud isik nõustub asja avalikustamisega. See ei kehti juhul, kui EMSN usub, et probleem avalikustada on õiguslik või regulatiivne kohustus.

7.4. Kui konfidentsiaalset muret esitav isik tuvastab enda isiku, teatab EMSN kaebuse esitajale ja asjaomastele isikutele ametlikult, milliseid isikuandmete kategooriaid ta võib koguda. Neid ei tehta avalikult kättesaadavaks, kuid EMSN võib neid jagada kolmandate osapooltega ainult kaebuste ja vaidluste lahendamise eesmärgil.

7.5. Kaebuse esitaja ja asjaosaliste isikuandmeid säilitatakse viis (5) aastat pärast kaebuse lahendamise lõppemist. Seejärel andmed kustutatakse. Taotluse korral võib EMSN anda andmesubjektidele teavet tema valduses olevate isikuandmete kohta. Kaebuse esitajatel ja asjaosalistel on õigus oma isikuandmetele juurde pääseda või neid kontrollida ning lasta neid igal ajal muuta, edastada, parandada või kustutada. Kui kaebuse esitaja või asjaomased isikud

soovivad kasutada mõnda neist andmekaitseõigustest, võivad nad võtta ühendust EMSNi aadressil info@pefc.ee.

7.6. Kaebuse esitamisega nõustub kaebuse esitaja käesoleva andmetöötlusprotseduuriga.

Joonis 1: Kaebuse/apellatsiooni lahendamise korra skeem

