



Magyar Erdőtanúsítási
Rendszer NP Kft.

9400 Sopron, Új u.21.
www.pefc.hu
info@pefc.hu

M E R

Magyar Erdőtanúsítási Rendszer

MER 101:2024
v1

Döntéshozatal és panaszkezelés

Fontos figyelmeztetés

Ez a dokumentum a magyar erdőtanúsítási rendszer része. A rendszer összes dokumentumának listája a MER 11:2024 A magyar erdőtanúsítási rendszer bemutatása című dokumentumban található. A dokumentumok hivatalos nyelve az angol, és a legfrissebb változatok nyilvánosan elérhetők a www.pefc.org oldalon. A dokumentumok magyar nyelvű változatai a www.pefc.hu oldalon találhatók. A tartalommal kapcsolatban felmerülő kétség esetén a www.pefc.org oldalon közzétett angol nyelvű változatok az irányadók.

Szerzői jogi információk

Ez a dokumentum szerzői jogi védelem alatt áll. A szerzői jogok a Magyar Erdőtanúsítási Nonprofit Zrt. tulajdonában vannak. A Magyar Erdőtanúsítási Nonprofit Zrt. engedélye nélkül a dokumentum semmilyen formában és eszközzel nem változtatható meg, nem módosítható, nem sokszorosítható vagy nem másolható kereskedelmi célokra.

Cím:	Döntéshozatal és panaszkezelés
Jelzés:	MER 101:2024 v1
Elfogadta:	Magyar Erdőtanúsítási Rendszer Tanács
Elfogadás dátuma:	2024.10.01
Alkalmazás kezdete:	2024.10.01
Átmeneti időszak vége:	2024.10.01
Következő felülvizsgálat:	2028.05.30

Tartalom

1	Döntéshozatal.....	4
2	Konszenzus építés	4
3	Panaszok.....	5
4	Vitarendezés.....	5
5	Fellebbezés	5
6	A panaszok, vitarendezési kérelmek és fellebbezések elfogadása	6
7	Panaszok, jogviták és fellebbezések kivizsgálása és rendezése	7

1 Döntéshozatal

- 1.1 Az általános döntéshozatali eljárás fő elve a következő
 - a) az érintett feleknek kiegyensúlyozott részvételt kell biztosítaniuk
 - b) az érintett feleknek konszenzusra kell törekedniük (lásd a 2)
 - c) a döntéshozatalt nem uralhatja egyetlen vélemény vagy érdek .
- 1.2 A döntést hozó testület a tagokból áll, akik a tagok közül elnököt választanak az alábbiak szerint:
 - a) a testület minden tagja egyetlen szavazattal rendelkezik,
 - b) a legtöbb szavazatot kapott tag lesz az elnök.
- 1.3 Az elnök megbízatása a szavazás lezárásától számított 5 évig vagy a testület megszűnésének időtartamáig érvényes, attól függően, hogy melyik a rövidebb.
- 1.4 Az általános döntéshozatali eljárásban a testületet összehívása történhet
 - a) az elnök vagy a teljes testület képviselőinek legalább a fele által
 - b) az ülés időpontja előtt legalább 8 nappal elküldött írásbeli értesítéssel, amely értesítés elektronikus úton is megküldhető.
- 1.5 A határozatokat levélszavazás formájában is meg lehet hozni az 1.4 pontban foglaltakkal összhangban.
- 1.6 Levélben történő szavazás esetén a szavazatok leadásának határidejét fel kell tüntetni.
- 1.7 A döntéshozatal érvényes, és a határozatot a testület akkor fogadja el, ha azt a testület tagjainak több mint 50%-a támogatja. Az arányt a teljes testületre vonatkozóan kell kiszámítani, nem pedig a jelenlévőkre vagy a szavazatokat leadókra vonatkozóan.
- 1.8 A testület bármely szavazati joggal rendelkező tagja jogosult kisebbségi véleményt benyújtani , amelyet csatolni kell a határozathoz, és a határozattal azonos módon közzé kell tenni.
- 1.9 A társaság tagjai szavazhatnak
 - a) személyesen
 - b) meghatalmazott helyettesítőn keresztül
 - c) írásban.
- 1.10 A döntéshozatali folyamatot az elnök ellenőrzi és a titkárság dokumentálja.

2 Konszenzus építés

- 2.1 A konszenzus elérése és annak megállapítása érdekében, hogy van-e megalapozott ellenvetés, a döntéshozó testület a következő módszereket alkalmazhatja:
 - a) személyes találkozó, ahol szóbeli igen/nem szavazásra kerül sor;
 - b) személyes találkozó, ahol kézfelemeléssel szavaznak igennel/nemmel.
 - c) személyes találkozó, ahol a tagok "titkos szavazással" igennel/nemmel szavaznak;
 - d) az elnök konszenzusról szóló nyilatkozata egy személyes találkozón, ahol nincs ellenszavazat vagy kézfeltartás (szavazás);
 - e) e-mailben történő találkozó, ahol a tagok egyetértésre vonatkozó kérést kapnak, és a tagok írásban válaszolnak (szavazási meghatalmazás);
 - f) hivatalos szavazási folyamat, ahol a szavazatokat összesítik a kollektív konszenzuszos döntéshez;
 - g) telefonkonferencia/online ülés, ahol szóbeli igen/nem szavazásra kerül sor;
 - h) a fentiek bármely kombinációja.
- 2.2 Minden olyan nemleges szavazat esetén, amely az érintett érdekek bármely jelentős részének tartós ellenvéleményét jelenti egy érdemi kérdéssel szemben, a kérdést a következő módokon kell megoldani:
 - a) A vitás kérdés megvitatása és tárgyalása a döntéshozó szerven belül a kompromisszum megtalálása érdekében;

- b) Közvetlen tárgyalás a kifogást benyújtó érdekelt fél/felek és a vitatott kérdésben eltérő álláspontot képviselő érdekelt felek között a kompromisszum megtalálása érdekében;
- c) Nyilvános konzultáció, ahol az érdekelt felek további hozzájárulása segíthet a megoldatlan kérdésekben való konszenzus elérésében. A döntéshozó szerv határozza meg a további nyilvános konzultáció terjedelmét és időtartamát.
- d) Vitarendezési eljárás (lásd 4. szakasz).

3 Panaszok

- 3.1 A HFC-hez benyújtott panaszok a HFC működésével kapcsolatos aggályokra vagy problémákra korlátozódnak.
- 3.2 A panaszos felelőssége, hogy a panaszt alátámasztó írásos információkat nyújtson be, amelyek pontosságát és helyességét független forrásból ellenőrizni lehet.
- 3.3 Az egy adott tanúsított szervezetre vonatkozóan benyújtott panaszokat az érintett tanúsító szervezet saját panasz-/fellebbezéskezelési eljárása elé kell terjeszteni.
- 3.4 A konkrét akkreditált tanúsító szervezettel kapcsolatban benyújtott panaszokat az adott akkreditáló szerv (vagy szervek) saját panasz-/fellebbezéskezelési eljárása elé kell terjeszteni.
- 3.5 Az egy adott akkreditáló szervvel kapcsolatban benyújtott panaszokat a Nemzetközi Akkreditációs Fórum panasz-/fellebbezéskezelési eljárása elé kell terjeszteni (www.iaf.nu).
- 3.6 Bármely panasz kimenetelétől függetlenül a panaszos és a HFC maga viseli saját költségeit.
- 3.7 Elvárás, hogy minden hivatalosan elfogadott, helyszíni vizsgálatot nem igénylő panasz általában 6 hónapon belül megoldódjon.

4 Vitarendezés

- 4.1 A vitarendezést bármely érdekelt fél kérheti, aki részt vesz a HFC döntéshozatali folyamatában.
- 4.2 A vitarendezési eljárás során kiderül, hogy
 - a) a vitapartnerek világosan megértik a tárgyat és az összes vitapartner álláspontját,
 - b) a vitapartnerek hajlandók a vita megoldására, esetleg kompromisszumos megoldásra,
 - c) a vita jelentős véleménykülönbség(ek)en alapul.
- 4.3 A vitarendezési eljárás célja, hogy a vita olyan megoldására tegyen javaslatot, amely
 - a) figyelembe veszi valamennyi vitapartner álláspontját,
 - b) támogatja annak a folyamatnak a céljait, amelyben a vita felmerül,
 - c) összhangban van a HFC alapelveivel,
 - d) megalapozott ismereteken alapul,
 - e) reálisan megvalósítható a gyakorlatban,
 - f) biztosítja, hogy ne egyetlen vélemény vagy érdek domináljon a folyamatban.
- 4.4 A vitarendezési eljárás eredménye minden vitás fél számára kötelező.
- 4.5 Elvárás, hogy a helyszíni vizsgálatot nem igénylő, hivatalosan elfogadott vitarendezési eljárás iránti kérelmeket általában 6 hónapon belül rendezni kell.

5 Fellebbezés

- 5.1 A panasz/vita nem kielégítő megoldása esetén a HFC-hez egyszer lehet fellebbezést benyújtani.

- 5.2 A fellebbező felelőssége, hogy olyan írásos információkat nyújtson be, amelyek pontosságát és helyességét független forrásból ellenőrizni lehet.
- 5.3 A fellebbezés eredményétől függetlenül a fellebbező és a HFC maguk viselik saját költségeiket.
- 5.4 A hivatalosan elfogadott, helyszíni vizsgálatot nem igénylő fellebbezéseket általában 6 hónapon belül el kell intézni.

6 A panaszok, vitarendezési kérelmek és fellebbezések elfogadása

- 6.1 Minden panaszt, vitarendezési kérelmet és fellebbezést a HFC titkárságához (a továbbiakban: titkárság) kell benyújtani.
- 6.2 A titkárság dönt a hivatalos elfogadásról:
 - a) a panaszról és annak további vizsgálatáról, amennyiben a panasz a HFC-vel kapcsolatos és kellően indokolt, és alátámasztó információkkal/dokumentumokkal alátámasztott, .
 - b) a vitarendezési kérelemről, ha más vitarendezési módszerekkel nem sikerült konszenzust elérni,
 - c) a fellebbezésről és annak további vizsgálatáról, ha a fellebbezés egy korábban benyújtott panaszra vagy vitarendezési kérelemre vonatkozó határozathoz kapcsolódik,
 - d) egy adott panasszal vagy vitarendezéssel kapcsolatban egyszer lehet fellebbezést benyújtani.
- 6.3 A Titkárság haladéktalanul:
 - a) a panaszos, a vitapartnerek vagy a fellebbező számára (írásban) visszaigazolja a panasz, a vitarendezési kérelem vagy a fellebbezés kézhezvételét és tárgyát, illetve a panasz, a vitarendezési kérelem vagy fellebbezés elutasítását, indoklással együtt, ha az nem felel meg a 3., 4. vagy 5. szakaszának,
 - b) a panaszos, a vitapartnerek vagy a fellebbező rendelkezésére bocsátja a HFC panasz-, vitarendezési és fellebbezési eljárásainak részleteit.

7 Panaszok, jogviták és fellebbezések kivizsgálása és rendezése

- 7.1 A panasz vagy a vitarendezési kérelem beérkezését követően a HFC Tanácsa egy eseti választottbírószági bizottságot jelöl ki.
- 7.2 A választottbírószági bizottság időszakos feladatok ellátására (pl. a szabványosítási eljárás során) ideiglenesen is létrehozható.
- 7.3 Fellebbezés esetén a HFC Tanácsa az érintett panasszal vagy vitával foglalkozó Választottbírószági Bizottság tagjaival azonos tagokból álló Választottbírószági Bizottságot jelölhet ki.
- 7.4 A vizsgáló(k) nem lehet(nek) érdekelt vagy összeférhetetlen a panaszban vagy a vitában.
- 7.5 A Választottbírószági Bizottság munkája az 1. és 2. szakasznak megfelelően történik.
- 7.6 A Választottbírószági Bizottság alapos vizsgálatot végez, beleértve a panasz, vitarendezési kérelem vagy fellebbezés érvényesítéséhez szükséges valamennyi információ összegyűjtését és ellenőrzését, a tárgykör pártatlan és objektív értékelését, valamint a panasz vagy fellebbezés tárgyában történő döntést és a megoldás keresését.
- 1.1 A választottbírószági bizottság időben részletes írásos jelentést nyújt be és azt a HFC Tanács elé terjeszti. A jelentésnek tartalmaznia kell egy nyilatkozatot arról, hogy a panasz, vitarendezési kérelem vagy fellebbezés megalapozott-e vagy sem, valamint a panasz megoldására vonatkozó ajánlásokat.
- 7.7 A Választottbírószági Bizottság ajánlásai alapján a HFC Tanácsa dönt a panasz vagy vita végleges rendezéséről.
- 7.8 A Titkárság írásban tájékoztatja a panaszost, a vitatkozókat vagy a fellebbezőt és más érdekelt feleket a panasz- vagy vitarendezési eljárás eredményeiről.
- 7.9 A HFC Tanácsa által jóváhagyott vitarendezés a tartós ellenállás megszüntetésének minősül.