



Procedura per appelli e segnalazioni – abstract per consultazione pubblica

Vireo si impegna per un miglioramento continuo. Reclami e input da parte degli interessati sono apprezzati. I clienti di Vireo hanno anche l'opportunità di gestire i ricorsi in relazione all'esito dell'attività di auditing.

→ Procedura da seguire

1. Tutte le segnalazioni o le richieste di reclamo devono essere inviate tramite email all'indirizzo: info@vireosrl.it. L'email deve includere tutti i dettagli del reclamo, chiari riferimenti ed eventuali evidenze a supporto; la segnalazione deve essere firmata. Segnalazioni anonime possono essere gestite solo in circostanze particolari, che saranno valutate caso per caso.
2. La segnalazione o la richiesta di reclamo sarà valutata da un amministratore della società che incaricherà un responsabile per la gestione. È garantita una prima risposta, per telefono e/o per email.
3. Nelle successive 2 settimane Vireo condurrà una verifica del reclamo assicurandosi che vengano implementate tutte le azioni correttive stabilite.
4. Vireo si impegna a mettere in atto l'azione proposta in 3 mesi. Vireo comunicherà al reclamante quando il reclamo o il ricorso è considerato chiuso. In questo arco di tempo Vireo ha raccolto e verificato tutte le informazioni necessarie, esaminato le segnalazioni, preso una decisione sul reclamo e ha risposto al soggetto che ha fatto la segnalazione.
5. Il reclamo e tutte le azioni correttive intraprese da Vireo vengono riportate su un registro apposito istituito dall'ente di certificazione stesso.
6. Qualora il soggetto che ha sollevato il reclamo non sia soddisfatto delle azioni intraprese da Vireo, potrà rivolgersi direttamente a ASI/UKAS. Come ultimo passo il reclamante può fare riferimento a FSC®/PEFC™.

NOTA: Vireo mantiene l'anonimato del soggetto che ha fatto la segnalazione solo se è fornita una apposita giustificazione dal soggetto stesso. Vireo tratterà denunce anonime ed espressioni di insoddisfazione, non motivate come reclami, come commenti delle parti interessate.