



## **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](mailto: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.*



## **Verfahren für Ressourcen und Berichte – Zusammenfassung zur öffentlichen Konsultation**

Vireo hat sich der kontinuierlichen Verbesserung verschrieben. Input und Beschwerden von Stakeholdern sind willkommen. Vireo-Kunden haben auch die Möglichkeit, Einsprüche in Bezug auf das Ergebnis der Prüfungstätigkeit zu bearbeiten.

→ Vorgehensweise folgt

---

1. Alle Berichte oder Beschwerden müssen per E-Mail an die Adresse [info@vireosrl.it](mailto:info@vireosrl.it) gesendet werden. Die E-Mail sollte alle Einzelheiten der Beschwerde, eindeutige Referenzen und alle Belege enthalten; der Bericht muss unterschrieben werden. Anonyme Meldungen können nur unter besonderen Umständen bearbeitet werden, die im Einzelfall bewertet werden.
2. Der Bericht oder die Beschwerdeanfrage wird von einem Direktor des Unternehmens bewertet, der einen Manager für die Geschäftsführung benennt. Eine erste Rückmeldung per Telefon und/oder E-Mail ist garantiert.
3. Vireo führt in den nächsten 2 Wochen eine Überprüfung der Reklamation durch, um sicherzustellen, dass alle festgelegten Korrekturmaßnahmen umgesetzt werden.
4. Vireo verpflichtet sich, die vorgeschlagene Maßnahme innerhalb von 3 Monaten umzusetzen. Vireo benachrichtigt den Beschwerdeführer, wenn die Beschwerde oder der Einspruch als abgeschlossen gilt. Während dieser Zeit sammelte und verifizierte Vireo alle erforderlichen Informationen, überprüfte die Meldungen, traf eine Entscheidung über die Meldung und antwortete der Person, die die Meldung erstellt hat.
5. Die Reklamation und alle von Vireo ergriffenen Korrekturmaßnahmen werden in einem von der Zertifizierungsstelle selbst erstellten Sonderregister gemeldet.
6. Wenn die Person, die die Beschwerde eingereicht hat, mit den von Vireo ergriffenen Maßnahmen nicht zufrieden ist, kann sie sich direkt an ASI / UKAS wenden. Als letzten Schritt kann sich der Beschwerdeführer auf FSC®/PEFC berufen.

**HINWEIS:** Vireo wahrt die Anonymität der Person, die die Meldung gemacht hat, nur, wenn dieselbe Person eine spezifische Begründung vorlegt. Vireo behandelt anonyme Beschwerden und Unzufriedenheitsäußerungen, die nicht als Beschwerden begründet sind, als Kommentare von Interessenten.



## Fellebbezési és jelentési eljárás - a nyilvános konzultáció absztraktja

A Vireo elkötelezett a folyamatos fejlesztés mellett. Nagyra értékeljük az érdekelt felek panaszait és közreműködését. A Vireo ügyfeleinek lehetősége van az ellenőrzési tevékenység kimenetelével kapcsolatos fellebbezések kezelésére is.

→ Követendő eljárás

---

1. Minden jelentést vagy panasz iránti kérelmet e-mailben kell elküldeni az [info@vireosrl.it](mailto:info@vireosrl.it) címre. Az e-mailnek tartalmaznia kell a panasz minden részletét, egyértelmű hivatkozásokat és minden alátámasztó bizonyítékot; a jelentést alá kell írni. Az anonim jelentéseket csak különleges körülmények között lehet kezelni, amelyeket eseti alapon értékelünk.
2. A jelentést vagy a panasz iránti kérelmet a társaság igazgatója értékeli, aki kinevezi a menedzsmentvezetőjét. A kezdeti válasz garantált, telefonon és / vagy e-mailben.
3. A következő 2 hétben a Vireo ellenőrzi a panaszt, megbizonyosodva arról, hogy az összes megállapított korrekciós intézkedést végrehajtják.
4. A Vireo vállalja, hogy a javasolt intézkedést 3 hónap alatt végrehajtja. A Vireo értesíti a panaszost, ha a panaszt vagy a fellebbezést lezártak tekintik. Ez idő alatt a Vireo összegyűjtötte és ellenőrizte az összes szükséges információt, megvizsgálta a jelentéseket, döntést hozott a panaszról és válaszolt a feljelentőnek.
5. A panaszról és a Vireo által tett minden korrekciós intézkedésről a tanúsító testület által létrehozott speciális nyilvántartás számol be.
6. Ha a panaszt benyújtó személy nem elégedett a Vireo által tett lépésekkel, akkor közvetlenül kapcsolatba léphet az ASI / UKAS céggel. Utolsó lépésként a panaszos hivatkozhat az FSC®/PEFC-re

MEGJEGYZÉS: A Vireo csak akkor őrzi meg a jelentést készítő személy névtelenségét, ha saját maga indokolja meg. A Vireo az anonim panaszokat és az elégedetlenség megnyilvánulásait, amelyeket nem indokolnak panaszként, az érdekelt felek észrevételeiként kezeli.



*Delivering FSC® certification services in association with Interface NRM.*



## Postupak za žalbe i izvještaje - sažetak za javno

Vireo se zalaže za kontinuirano usavršavanje. Cijene se žalbe i doprinosi zainteresiranih strana. Kupci Vireo također imaju priliku upravljati žalbama u vezi s ishodom revizijske aktivnosti.

→ Postupak koji treba slijediti

---

1. Sva izvješća ili zahtjevi za prigovore moraju se slati e-poštom na adresu: [info@vireosrl.it](mailto:info@vireosrl.it). E-adresa mora sadržavati sve detalje žalbe, jasne reference i sve popratne dokaze; izvještaj mora biti potpisan. Anonimne prijave mogu se rješavati samo u posebnim okolnostima, koje će se ocjenjivati od slučaja do slučaja.
2. Izvještaj ili zahtjev za žalbu ocjenjivat će direktor tvrtke koji će imenovati menadžera za upravljanje. Početni odgovor je zajamčen telefonom i / ili e-poštom.
3. U sljedeća 2 tjedna Vireo će provesti provjeru žalbe vodeći računa da se provedu sve utvrđene korektivne radnje.
4. Vireo se obvezuje provesti predloženu akciju za 3 mjeseca. Vireo će obavijestiti podnositelja žalbe kad se prigovor ili žalba smatraju zaključenima. Za to vrijeme Vireo je prikupio i provjerio sve potrebne podatke, pregledao izvještaje, donio odluku po prigovoru i odgovorio osobi koja je prijavila.
5. Prigovor i sve korektivne radnje koje je poduzeo Vireo prijavljeni su u posebnom registru koji je uspostavilo samo tijelo za ovjeru.
6. Ako osoba koja je podnijela žalbu nije zadovoljna radnjama koje je poduzeo Vireo, može se izravno obratiti ASI / UKAS. Kao posljednji korak žalitelj se može pozvati na FSC®/PEFC.

NAPOMENA: Vireo zadržava anonimnost osobe koja je podnijela izvještaj samo ako je ta osoba pružila određeno obrazloženje. Vireo će anonimne prigovore i izraze nezadovoljstva, koji nisu opravdani, tretirati kao komentare zainteresiranih strana.



## Procédure de recours et rapports - résumé pour consultation publique

Vireo s'engage à l'amélioration continue. Les plaintes et les commentaires des parties intéressées sont appréciés. Les clients Vireo ont également la possibilité de gérer les appels en relation avec le résultat de l'activité d'audit.

→ Procédure à suivre

---

1. Tous les signalements ou demandes de réclamations doivent être envoyés par courrier électronique à l'adresse: [info@vireosrl.it](mailto:info@vireosrl.it). L'e-mail doit inclure tous les détails de la plainte, des références claires et toute preuves à l'appui; le rapport doit être signé. Les rapports anonymes peuvent être traités que dans des circonstances particulières, qui seront appréciées au cas par cas.
2. Le rapport ou la demande de plainte sera évalué par un directeur de la société qui nommera un gestionnaire pour la gestion. Une première réponse est garantie, par téléphone et/ou par email.
3. Au cours des 2 semaines suivantes, Vireo procédera à une vérification de la plainte en s'assurant qu'elle arrive mis en œuvre toutes les actions correctives établies.
4. Vireo s'engage à mettre en œuvre l'action proposée en 3 mois. Vireo avisera le plaignant lorsque la plainte ou l'appel est considéré comme clos. Au cours de cette période, Vireo a collecté et vérifié toutes les informations nécessaires, examiné les rapports, pris une décision sur la plainte et répondu aux sujet qui fait le rapport.
5. La réclamation et toutes les actions correctives entreprises par Vireo sont signalées dans un registre spécial mis en place par l'organisme de certification lui-même.
6. Si la personne qui a déposé la plainte n'est pas satisfaite des mesures prises par Vireo, elle peut contactez directement ASI/UKAS. Comme dernière étape, le plaignant peut se référer à FSC®/PEFC.

REMARQUE: Vireo ne préserve l'anonymat de la personne qui a fait le signalement que si une personne spécifique est fournie justification par le sujet lui-même. Vireo traitera les plaintes anonymes et les manifestations d'insatisfaction, non justifiées par plaintes, telles que les commentaires des parties intéressées.



## **Procedimiento de recursos e informes – abstract para consulta pública**

Vireo está comprometido con la mejora continua. Se agradecen las quejas y las aportaciones de las partes interesadas. Los clientes de Vireo también tienen la oportunidad de gestionar las apelaciones en relación con el resultado de la actividad de auditoría.

### → Procedimiento a seguir

---

1. Todos los informes o solicitudes de quejas deben enviarse por correo electrónico a la dirección: [info@vireosrl.it](mailto:info@vireosrl.it). El correo electrónico debe incluir todos los detalles de la queja, referencias claras y cualquier evidencia de apoyo; el informe debe estar firmado. Las denuncias anónimas solo se pueden manejar en circunstancias especiales, que se evaluarán caso por caso.
2. El informe o solicitud de denuncia será evaluado por un director de la empresa quien designará un gerente para la gestión. Se garantiza una respuesta inicial, por teléfono y / o por correo electrónico.
3. En las próximas 2 semanas Vireo realizará una verificación de la denuncia asegurando que se implementen todas las acciones correctivas establecidas.
4. Vireo se compromete a implementar la acción propuesta en 3 meses. Vireo notificará al denunciante cuando la denuncia o apelación se considere cerrada. Durante este tiempo, Vireo recogió y verificó toda la información necesaria, examinó los informes, tomó una decisión sobre la denuncia y respondió a la persona que hizo la denuncia.
5. La queja y todas las acciones correctivas tomadas por Vireo se informan en un registro especial creado por el propio organismo de certificación.
6. Si la persona que presentó la queja no está satisfecha con las acciones tomadas por Vireo, puede comunicarse directamente con ASI / UKAS. Como último paso, el denunciante puede referirse a FSC®/PEFC.

NOTA: Vireo mantiene el anonimato de la persona que hizo la denuncia solo si la misma persona proporciona una justificación específica. Vireo tratará las quejas anónimas y las manifestaciones de insatisfacción, no justificadas como quejas, como comentarios de los interesados.