



Kaebuste ja vaidluste lahendamise kord – EEML PEFC grupisertifikaat

1. Mõisted

Vaie: Mis tahes isiku või organisatsiooni (vaidlustaja) kirjalik taotlus uuesti läbi vaadata vaidlustajat puudutav EEMLi PEFC kontrollüksuse tehtud otsus, kui vaidlustaja leiab, et selline otsus on tehtud EEML grupisertifikaadi nõudeid või protseduure rikkudes.

Kaebus: Isiku või organisatsiooni kirjalik rahulolematuse avaldus (va vaie), mis on seotud EEMLi PEFC grupi tegevusega.

2. Kaebuste ja vaiete vastuvõtmine

- 2.1. Kõik kaebused ja vaided tuleb Eesti Erametsaliidule esitada kirjalikult aadressile erametsaliit@erametsaliit.ee.
- 2.2. Kaebus/vaie peab sisaldama selle esitaja nime, kontaktandmeid, kuupäeva, kaebuse või vaide sisu ning soovitud lahendit.
- 2.3. Kaebuse/vaidega esitatud teabe õigsust peab saama sõltumatust allikast kontrollida.
- 2.4. Kaebust ei registreerita ega menetleta juhul, kui see ei vasta ülaltoodud tingimustele, või:
 - 2.4.1. Kaebus või vaie on esitatud anonüümselt;
 - 2.4.2. Isik, kes esitas kaebuse või vaide, ei omanud õigust seda teha;
 - 2.4.3. Samas asjas on käimas kohtumenetlus või jõustunud kohtuotsus;
 - 2.4.4. Kaebuse/vaide läbivaatamine ei kuulu EEML-i kompetentsi.

3. Kaebuste ja vaiete lahendamine

- 3.1. Eesti Erametsaliidu PEFC grupiga seotud kaebused ja vaided vaatab mõistliku aja jooksul läbi ja lahendab kontrollüksus.
- 3.2. Kontrollüksuse liige, kes on kaebuse või vaidega seotud, ei saa läbivaatamise protsessis osaleda. EEML juhatus võib juhtumipõhiselt määrata kaebuse/vaidluse lahendajaks kontrollüksusesse mitte kuuluva isiku.
- 3.3. Kaebuse/vaide lahendamiseks kogutakse kokku juhtumit puudutav informatsioon ning koostatakse kaebuse/vaide esitajale vastus. Vajadusel kaasatakse lahendamisse eksperte või asjassepuutuvaid osapooli.
- 3.4. Kaebuse/vaide vastuse kinnitab EEML juhatus.
- 3.5. Kontrollüksus teavitab kirjalikult kaebuse/vaide esitajat ja teisi asjassepuutuvaid osapooli kaebuse/vaide lahendist.
- 3.6. Kontrollüksus ei menetle samal teemal esitatud korduvat kaebust või vaiet.
- 3.7. Kontrollüksuse otsusega seotud eriarvamused lahendatakse kooskõlas Eesti seadustega.

4. Dokumentatsioon

- 4.1. Kontrollüksus peab kaebuste/vaiete laekumise, vastuvõtmise/tagasilükkamise ja lahendamise kohta kirjalikku arvestust.