

**ТЕХНІЧНИЙ ДОКУМЕНТ НАЦІОНАЛЬНОЇ СИСТЕМИ ЛІСОВОЇ
ДОБРОВІЛЬНОЇ СЕРТИФІКАЦІЇ**

**ПОЛОЖЕННЯ ПРО КОМІСІЮ ЗІ СКАРГ ТА
АПЕЛЯЦІЙ**



**Асоціація «Національна Система Лісової Добровільної
Сертифікації»**

вул. Старокозацька, 5, м. Дніпро, Україна, 44049

тел. +380975565335

Email: info@pefcukraine.com

Сайт: www.woodcertification.com.ua

Повідомлення про авторські права

© Асоціація «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації»

Цей документ Асоціації «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації» захищений авторським правом. Документ знаходиться у вільному доступі на веб-сайті Асоціації «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації» або за запитом.

Жодна частина цього документа, охопленого авторським правом, не може бути змінена або доповнена; відтворена або скопійована у будь-якій формі або будь-якими засобами для комерційних цілей без дозволу Асоціації «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації».

Офіційна версія цього документа – українська. У разі будь-яких сумнівів, англійська версія є визначальною.

Назва документа: Положення про комісію зі скарг та апеляцій

Шифр документа: UA SFM TD 05

Затверджено: Загальними Зборами Членів Асоціації «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації»

Дата затвердження: 24.06.2020

Опубліковано: 01.07.2020

Набрання чинності: 01.07.2020

Зміст

1	Загальні положення.....	1
2	Функції.....	1
3	Керівництво та структура.....	2
4	Права	3
5	Відповідальність	3

1 Загальні положення

1.1 Комісія зі скарг та апеляцій (далі – Комісія) є постійно діючим колегіальним органом, створеним з метою розгляду та прийняття рішень за скаргами і апеляціями між учасниками Національної Системи Лісової Добровільної Сертифікації (НСЛДС).

1.2 Комісія створюється і скасовується головою Асоціації «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації» (далі – Асоціація «НС ЛДС»), а також головою приймаються рішення про зміни в структурі, діяльності та складі комісії.

1.3 Комісія підпорядковується безпосередньо голові Асоціації «НС ЛДС».

1.4 У своїй діяльності Комісія керується цим положенням, UA SFM ST 04 Порядок управління скаргами та апеляціями та іншими документами НСЛДС, а також законодавством України.

1.5 Діяльність комісії здійснюється на безоплатній основі.

1.6 Комісія здійснює свою діяльність за принципами:

а) конфіденційності комерційної та іншої інформації, отриманої у процесі розгляду скарг та апеляцій, розголошення якої здатне зашкодити інтересам позивача (апелянта), а також учасникам і членам НСЛДС;

б) об'єктивності прийнятих рішень, що виключають можливість здійснення на комісію адміністративного, комерційного, фінансового або іншого тиску, який може вплинути на результати розгляду предмета скарги та апеляції;

в) повноти вирішення своїх завдань і правильності виконання функцій;

г) відкритості та публічності – інформація про позивачів та апелянтів, предмет скарги та апеляції, склад комісії, прийняті рішення може бути опублікована на офіційному сайті Асоціації «НС ЛДС» (<http://woodcertification.com.ua/>), якщо НСЛДС визнає її важливою для зацікавлених сторін, а члени комісії, позивачі та апелянти не вимагатимуть конфіденційності та анонімності.

2 Функції

2.1 Реєструє скарги та апеляції, що надходять на її адресу.

2.2 Визначає плани роботи та терміни розгляду скарг і апеляцій.

2.3 Здійснює збір інформації з предмету скарг і апеляцій.

2.4 Розглядає у повному обсязі документацію та іншу одержану інформацію за конкретними скаргами та апеляціями.

2.5 Взаємодіє з позивачами, апелянтами, відповідачами, головою Асоціації «НС ЛДС», робочою групою з розробки стандарту лісоуправління та іншими сторонніми організаціями щодо запропонованих питань.

2.6 Заслуховує (за необхідності) на засіданнях комісії позивачів, апелянтів, їхніх представників та інших осіб, що мають стосунок до предмету скарги та апеляції.

2.7 Визначає відповідні корегуючі та превентивні заходи.

2.8 Інформує голову Асоціації «НС ЛДС» про скарги, що надійшли, стосовно документів і процесу їхньої розробки, затвердження та оновлення, а також щодо апеляції, що надійшли, стосовно прийнятих рішень за документами і процесом їхньої розробки, затвердження та оновлення

2.9 Інформує робочу групу з розробки стандарту лісоуправління про надходження скарги або апеляції щодо стандарту лісоуправління та процесу його розробки, затвердження та оновлення.

2.10 Забезпечує своєчасне оформлення результатів розгляду скарг та апеляцій і надає їх голові Асоціації «НС ЛДС» для прийняття офіційного рішення щодо скарг та апеляцій.

2.11 Забезпечує об'єктивність розгляду скарг та апеляцій.

2.12 Забезпечує недопущення дискримінації конфліктуючих сторін.

2.13 Дотримується етичних норм у процесі розгляду матеріалів та прийнятті рішень.

2.14 Забезпечує конфіденційність інформації, отриманої у процесі розгляду скарг та апеляцій.

2.15 Інформує своєчасно про прийняті рішення за скаргами і апеляціями зацікавлених сторін.

2.16 Веде облік документації зі своєї діяльності, включаючи облік поданих скарг, апеляцій і прийнятих рішень за ними, а також зберігає такі документи не менше п'яти років.

2.17 Подає голові Асоціації «НС ЛДС» щорічний звіт про виконану роботу.

3 Керівництво та структура

3.1 Комісія формується з представників Асоціації «НС ЛДС», голови робочої групи з розробки стандарту лісоуправління і представників зацікавлених сторін:

- 1) органів управління лісами;
- 2) бізнесу і промисловості;
- 3) неурядових організацій;
- 4) науково-технічного співтовариства;
- 5) профспілок і працівників;
- 6) жінок та дітей.

3.2 При визначенні кількісного та персонального складу комісії враховуються різні чинники. Більш детальна інформації про формування комісії

представлена у пунктах 5.3.1.2 і 6.3.1.3 UA SFM ST 04 Порядок управління скаргами та апеляціями.

3.3 Склад комісії затверджується наказом голову Асоціації «НС ЛДС». До складу комісії входять голова, члени і секретар. Зміна персонального складу комісії проводиться з дотриманням вимог, передбачених UA SFM ST 04 Порядок управління скаргами та апеляціями.

3.4 Керівництво діяльністю комісії здійснює голова комісії.

3.5 Секретарем комісії є виконавчий директор Асоціації «НС ЛДС».

3.6 Організаційно-технічне забезпечення діяльності здійснює адміністратор Асоціації «НС ЛДС».

4 Права

4.1 Приймати рішення за скаргами та апеляціями у межах своєї компетенції.

4.2 Запитувати та отримувати від позивачів, апелянтів, відповідачів та інших учасників НСЛДС, а також від інших сторонніх організацій інформацію, необхідну для об'єктивного розгляду поданих скарг та апеляцій.

4.3 Залучати до роботи з розгляду скарг та апеляцій експертів і консультантів, компетентних у розгляді предмета скарг та апеляцій і які не є особами, що мають особисту зацікавленість, яка може призвести до конфлікту інтересів, у результатах розгляду скарг та апеляцій.

4.4 Використовувати інформацію з Реєстру НСЛДС.

4.5 Представляти на розгляд голові Асоціації «НС ЛДС» і голові робочої групи з розробки стандарту лісоуправління пропозиції щодо вдосконалення нормативних та інших документів НСЛДС з питань, які неоднозначно розуміються учасниками розгляду скарг та апеляцій, викликають суперечки і взаємні претензії.

4.6 Готувати пропозиції щодо превентивних та коригуючих заходів для Асоціації «НС ЛДС», які необхідно здійснити за результатами розгляду скарг та апеляцій.

5 Відповідальність

5.1 Комісія несе відповідальність:

а) за здійснення своєї діяльності відповідно до вимог цього положення та UA SFM ST 04 Порядок управління скаргами та апеляціями;

б) за правомірність, обґрунтованість та об'єктивність прийнятих рішень;

в) за забезпечення конфіденційної інформації, отриманої у ході розгляду скарг та апеляцій.