

ПРОЦЕДУРА
вирішення спорів у Полтавському надлісництві філії «Слобожанський
лісовий офіс» ДП «Ліси України»

1. Ця Процедура встановлює чіткий, прозорий та доступний порядок отримання, реєстрації, розгляду та вирішення спорів, скарг і звернень, що надходять від зацікавлених сторін у діяльності Полтавського надлісництва, відповідно до стандарту системи ведення лісового господарства для України, зокрема Принципу 1 (Дотримання законодавства), Принципу 2 (Права працівників та умови працевлаштування) та Принципу 4 (Стосунки з громадами).

Ця Процедура застосовується до: фізичних та юридичних осіб; представників місцевих громад та органів місцевого самоврядування; працівників філії; органів державної влади; природоохоронних та громадських організацій; інших зацікавлених сторін, що подають скаргу щодо діяльності Полтавського надлісництва.

У цій Процедурі терміни вживаються у таких значеннях:

Спір/скарга – будь-яке звернення, що містить невдоволення діями чи рішеннями надлісництва або його працівників, у тому числі щодо лісокористування, впливу на довкілля, соціальних питань, трудових умов тощо.

Заявник – особа або організація, що подає скаргу.

Розглядаючий орган – призначена керівником особа або комісія для розгляду спору.

Полтавське надлісництво під час розгляду спорів дотримується таких принципів:

- прозорість – доступність процедури та інформації про хід розгляду;
- неупередженість – всебічне, об'єктивне та недискримінаційне вивчення обставин;
- конфіденційність – нерозголошення персональних даних заявника без його згоди;
- оперативність – своєчасне опрацювання скарг;
- повага до прав зацікавлених сторін – забезпечення участі заявника у розгляді спору.
- відповідність вимогам міжнародних стандартів системи ведення лісового господарства – застосування вимог щодо взаємодії з громадами, працівниками та іншими зацікавленими сторонами.

2. Процедура подання скарги

2.1. Скарга може бути подана: письмово (особисто або поштою); електронною поштою на офіційну адресу надлісництва; через форму зворотного зв'язку (за наявності); усно (з подальшим оформленням відповідальною особою картки звернення).

2.2. Скарга має містити обов'язкові елементи, такі як прізвище, ім'я, по батькові або назва організації; контактні дані (телефон, email, адреса); суть спору/скарги; дата документа, підпис, докази (за наявності).

Анонімні скарги відповідно до Закону України «Про звернення громадян» до розгляду не приймаються.

2.3. Скарга реєструється відповідальною особою у Журналі реєстрації скарг протягом 1 робочого дня з моменту надходження.

3. Розгляд скарги

3.1. Відповідальна особа здійснює первинну оцінку скарги протягом 5

робочих днів та визначає: рівень складності; потребу в створенні комісії; залучення експертів чи сторонніх фахівців; необхідність виїзду на місце.

3.2. За потреби керівником надлісництва створюється комісія у складі: начальника надлісництва/його заступника – голова комісії; спеціаліста із сертифікації у філії, профільного спеціаліста (лісівництво, охорона праці, екологія тощо); представника громади (за згодою, якщо скарга стосується громади).

3.3. Строк розгляду скарги становить 30 календарних днів. Складні скарги або ті, які потребують виїзду на місце розглядаються до 60 календарних днів.

3.4. Методами розгляду скарги є:

- збір інформації та документів;
- опитування працівників і заявника;
- огляд на місцевості;
- аналіз відповідності вимогам міжнародних стандартів системи ведення лісового господарства, законодавству та внутрішнім процедурами.

3.5. За результатами розгляду комісія формує висновок, який містить: опис обставин; оцінку доказів; висновок про обґрунтованість/необґрунтованість скарги; перелік коригувальних або запобіжних заходів; строки виконання; відповідальних осіб.

Висновок затверджує начальник надлісництва.

На підставі висновку формується відповідь заявнику

Якщо скарга розглядається одноособово відповідальною особою, то за результатами розгляду формується відповідь заявнику.

3.6. Заявник отримує письмову відповідь: електронною поштою або засобами поштового зв'язку, або під підпис при особистому зверненні.

3.7. Якщо заявник не згоден з рішенням надлісництва, він має право оскаржити його директору філії «Слобожанський лісовий офіс» ДП «Ліси України».

3.8. Усі матеріали спорів зберігаються у надлісництві у межах строків, визначених для листування. Такі матеріали можуть бути надані органу із сертифікації на їх вимогу.

4. Профілактика спорів

Надлісництво забезпечує:

- регулярне інформування громадськості про свою діяльність у формах та відповідно до вимог законодавства України;
- консультації із зацікавленими сторонами;
- навчання персоналу щодо взаємодії з громадськістю та вимог міжнародних стандартів системи ведення лісового господарства.

Ця Процедура переглядається не рідше ніж раз на 3 роки, або частіше — у разі змін у законодавстві чи стандартах системи ведення лісового господарства.

Начальник Полтавського надлісництва
філії «Слобожанський лісовий офіс»
ДП «Ліси України»



Дмитро МАЛИХІН