

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ СВЪРЗАНИ С ПРАВАТА НА СОБСТВЕНОСТ И ПОЛЗВАНЕ, ПРАВАТА НА РАБОТНИЦИТЕ И МЕСТНИТЕ ОБЩНОСТИ В ТП „ДГС ТЕТЕВЕН“

Настоящите Вътрешни правила са във връзка с изпълнението на критерии 1.6, 2.6 и 4.6 от горската сертификация и целят въвеждането на механизъм за разрешаване на спорове чрез регламентиране на процеса на получаване, регистриране, обработка и отговор на постъпили в ТП „ДГС Тетевен“ оплаквания, жалби и сигнали свързани с:

- правата на собственост и ползване;
- правата на работниците; и
- правата на местните общности.

Правилата третират и осигуряването на справедливи компенсации в случаите на щети върху собственост и/или човек, произтичащи от дейността на ТП „ДГС Тетевен“.

I. Основни принципи

ТП „ДГС Тетевен“ се ангажира в своевременното разглеждане и разрешаване на всички спорове касаещи ТП „ДГС Тетевен“, като действията се основават на следните принципи:

- създаване на взаимно приемливи средства за комуникация основани на културните особености на засегнатата/заинтересованата страна, които да позволяват двупосочен обмен на информация;
- въвличане на засегнатите и заинтересованите страни в разработването на настоящите вътрешни правила;
- документиране на всички срещи, всички обсъждани въпроси и всички постигнати договорености, в т.ч. договаряне на справедливи компенсации в случаи на виновно засягане на правата на собственици, работници, местни общности и други заинтересовани страни;
- изпълнение на договорените стъпки/съгласия чрез полагането на разумни усилия за извънсъдебно разрешаване на спора;
- уведомяване на засегнатата/заинтересованата страна за резултатите от предприетите действия;
- осигуряване на публичност на настоящите Вътрешни правила.

II. Основни понятия

Съгласно определенията дадени в горската сертификация, **спор** е всеки израз на недоволство от страна на който и да било човек или организация, което недоволство е било представено на ТП ДГС/ДЛС под формата на оплакване, и за което се очаква отговор от страна на ТП ДГС/ДЛС. Недоволството може да е свързано с управленските дейности на Организацията (вкл. горскостопанските дейности) или да засяга изпълнението на принципите и критериите на горската сертификация.

III. Механизъм за получаване, регистриране, обработка, разглеждане и отговор на оплаквания, сигнали и жалби.

Приемат се писмени (получени чрез обикновена или електронна поща или входиран в деловодството на ТП „ДГС Тетевен“) и устни (получени по телефона или на място) оплаквания, жалби и сигнали на граждани, групи от граждани, организации и служители на ТП „ДГС Тетевен“ или негови подизпълнители.

Деница Дикова – касиер в ТП „ДГС Тетевен“ - поддържа **специализиран регистър** на получените оплаквания, жалби и сигнали.

В случай, че оплакването/сигнала/жалбата е приета устно, при възможност се отговаря веднага от приемащия служител, самостоятелно или съвместно с прекия му ръководител. При невъзможност за отговор веднага, приемащият служител, изисква информация и насърчава лицето да подаде писмен документ като му дава указания за това.

Писмените жалби се регистрират от **Деница Дикова – касиер** в ТП „ДГС Тетевен“ в специализирания регистър по реда на процедурата за документооборота. Оплаквания/жалби/сигнали получени по електронен път се разпечатват и също се регистрират в специализирания регистър.

След завеждане на оплакването/сигнала/жалбата в специализирания регистър, **Деница Дикова – касиер** в ТП „ДГС Тетевен“ ги предава на Директора на ТП „ДГС Тетевен“, който организира своевременното им разглеждане. В случай, че оплакването/сигнала/жалбата касае Директора на ТП „ДГС Тетевен“, същата се препраща към Централното управление на ЮЗДП ДП гр. Благоевград.

Директорът назначава служител или комисия, които проучват и изясняват конкретния случай и подготвят отговор в писмена форма. Директорът резолира писмения отговор и организира изпращането на отговора до жалбоподателя според начина на получаване или по предварително посочен/договорен начин и адрес. Отговорът на оплакването/сигнала/ жалбата се извежда в специализирания регистър за жалби и копие от цялата преписка се оформя като отделно досие.

Отговори на оплаквания/сигнали/жалби се изпращат на подателя в срок от 14 работни дни след завеждането на жалбата в специализирания регистър. В случаите, за които е необходимо набавяне на допълнителна информация от външни институции, съгласно естеството на проблема или сроковете, които са поставени от институциите, отговорът се изпраща в разумен срок. В тези специфични случаи, подателят се уведомява писмено или устно каква е причината за забавянето на отговора и в какъв срок се очаква да бъде даден такъв.

Деница Дикова – касиер в ТП „ДГС Тетевен“ поддържа актуално досие на всички минали и текущи спорове в т.ч.:

- описание на предприетите стъпки за разрешаване на споровете;
- решения по споровете и договорени компенсации;
- неразрешени спорове и причините, поради които не са разрешени, както и начинът, по който се предвижда/очаква да се разрешат.

IV. Допълнителни разпоредби относно спорове свързани с правата на собственост и ползване, както и с правата на местните общности и физическите лица

По спорове свързани с правата на собственост и ползване, правата на местните общности и други засегнати лица се използват всички възможности за разрешаване на съответния спор чрез въвличане на засегнатите/заинтересованите страни и консултации с тях.

В случаи че са засегнати правата на цели групи се осигурява еднакво представяне и включване на всички групи.

Всички срещи, обсъждани въпроси и постигнати съгласия се документират (протоколират), като **протоколът** се подписва от участниците и отразява тяхното съгласие/ несъгласие по разглежданите въпроси. Изготвеният протокол се оповестява (чрез поставянето му на публично място, изпращането му до участниците в консултациите, публикуването му на интернет-страницата на организацията), като начинът за оповестяване се договаря по време на консултациите и се вписва в самия протокол.

В територии, за които има спорове свързани със собствеността и/или въздействието от горскостопанските дейности, не се извършват горскостопански дейности, а започнатите се преустановяват до постигане на съгласие чрез писмено споразумение или административно решение.

В случаи на доказано виновно от страна на ТП „ДГС Тетевен“ засягане на права на собственост и ползване или другите права на местните общности, организации и физически лица се договарят справедливи обезщетения. В процеса на договаряне се спазват всички посочени по-горе правила за въвличане на засегнатата страна.

Спорове, по които са изчерпани разумните средства и усилия за постигане на съгласие се решават по съдебен ред.

В случаи, че се водят съдебни спорове и една от страните е поискала спиране на дейността, не се извършва стопанска дейност в спорните територии до издаване на окончателно административно или съдебно решение.

V. Допълнителни разпоредби по спорове свързани с правата на работниците

При разглеждане на оплаквания/жалби/сигнали свързани с правата на работещите в ТП „ДГС Тетевен“, в Комисиите по т. III се включват представители на синдикална или браншова организация, юристи, компетентни по прилагане на трудово-правното законодателство и представители на работещите в Организацията.

В случаи на доказано виновно от страна на ТП „ДГС Тетевен“ засягане на права на работниците или нанесени щети върху тяхна собственост, професионални заболявания и трудови злоупотреби се договарят справедливи обезщетения съобразно размера на нанесената щета. Спорове, по които са изчерпани разумните средства и усилия за постигане на съгласие се решават по съдебен ред.