**Совет за одржливо стопанисување со шумите во Република Македонија** **PEFC BS 08:2020**

# Процедури за разгледување и разрешување на жалби и поплаки

Име на документ: Процедури за разгледување и разрешување на жалби и поплаки

Усвоен од: Совет за одржливо стопанисување со шумите во Република Македонија

Датум на издавање: 10.06.2021

Датум на влегување во сила: 10.06.2021

**Вовед**
На основа на поглавјето 4.5. од документот Процедури за развој и ревизија на стандарди (PEFC BR 02:2020), Советот за одржливо стопанисување со шумите во Република Македонија (Совет за ОСШ) го усвои овој документ како детална процедура за справување со жалби и поплаки.

Овој документ исто така може да им послужи на членките на PEFC од земјите кои припаѓаат или граничат со Балканскиот Регион и имаат желба да се приклучат кон Балканскиот систем за сертификација на шуми (БССШ), доколку ги прифатат принципите на БССШ и ја усвојат целокупната документација која е развиена покрај националните стандарди за одржливо стопанисување со шумите (ОСШ).

PEFC БССШ ги поддржува напорите на новите земји кои сакаат да се приклучат на овој систем и со тоа да дадат свој придонес кон заложбите на PEFC за одржливо стопанисување со шумите во светот.

**Опфат**
Овие процедури имаат важност за било каква поплака[1] или жалба[2] која може да настане за периодот на важност на системот за сертификација.

Процедурите за жалби и поплаки се во важност и за време на процесот на донесување на стандард како и за самите процедури и иститие се вградени во поглавјето 8 од документот PEFC BS 02:2020.

**Номинирање на Тело за разрешување на жалби**
Советот за ОСШ анимира подобни кандидати и истите ги номинира на одобрување во своите структури. Кандидатите мора написмено да ја прифатат својата кандидатура во Телото за разрешување на жалби.

**Состав на Телото за разрешување на жалби**
Телото за разрешување на жалби е составено од три члена. Ова тело е независно и непристрасно и треба да се труди да ги застапува интересите на трите главни групи кои ја одредуваат одржливоста: економската, животна средина и социјална. Ова тело избира заседавач помеѓу себе.

**Процедури**
Секоја засегната страна е охрабрена да поднесе жалба или поплака до Советот за ОСШ. Истата мора да е во пишана форма и да се испрати не меил адресата која е објавена на веб страната на Советот за ОСШ или по пат на писмо.
Поплака која се однесува на содржината на Критериуми и индикатори за ОСШ мора да се поднесе на формат кој е достапен на веб страната.

Официјален контакт за комуникација во врска со жалби и/или поплаки е официјалната меил адреса на Советот за ОСШ: pefcmk@gmail.com

По прием на жалба/поплака, контакт лицето на Советот за ОСШ го известува Телото за разрешување на жалби и поплаки (Телото) за приемот во период од една недела. За време на овој период Телото го потврдува приемот на жалба/поплака до испраќачот по пат на писмо или меил комуникација.

---

[1]Поплака: пишано изјавување на незадоволство (инакво од жалба) од било кое лице или организација која се однесува на активностите на НТУ кое е дел од Балканскиот регион.
[2]Жалба: писмено барање од жалителот за разгледување на одлука донесена од НТУ каде жалителот упатува дека истата е донесена во спротивност со барањата и процедурите на НТУ.

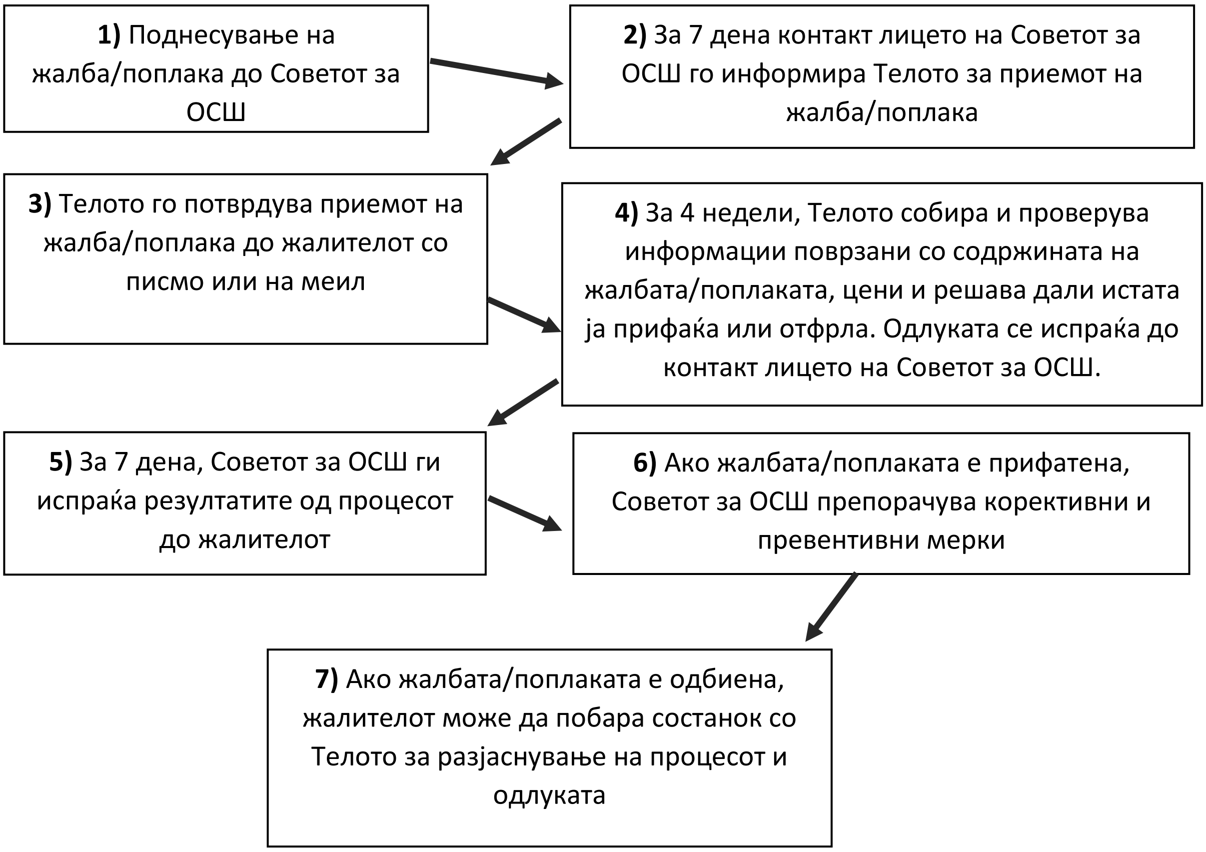
По прием на жалба/поплака, Телото започнува со процедура за собирање и верификација на сите потребни информации кои се релевантни за содржината на жалбата/поплаката. На основа на собраните информации, членовите на Телото го спроведуваат процесот на евалуација и решаваат дали примената жалба/поплака ќе се прифати или ќе се отфрли. Процесот на евалуација се спроведува на основа на непристрасност. Одлуката мора да се донесе со мнозинство на гласови во Телото. Телото мора да спреми писмен извештај за текот на процесот и гласањето и истиот да се чува во архивата на Советот за ОСШ. Во оваа фаза времето на справување со примена жалба/поплака не смее да е подолго од 4 недели.

Одлуката на членовите на Телото е конечна и се испраќа до контакт лицето на Советот за ОСШ. По прием на одлуката, Советот за ОСШ формално комуницира за резултатите од процесот со жалителот, одговорните структури на Советот за ОСШ и други потенцијално засегнати страни. Оваа комуникација мора да се изврши во рок од 7 дена од приемот на одлуката од страна на Телото.

Ако жалбата/поплаката е прифатена од Телото, Советот за ОСШ мора да препорача подобни корективни и превентивни активности.

Ако жалбата/поплаката не е прифатена од страна на Телото, жалителот може да побара состанок со членовите на Телото за разјаснување на процесот за справување со жалбата/поплаката и нивната одлука.

**Опис на процесот**




**Постапка за управување со податоци**

По приемот на приговорот, процедурите ќе обезбедат формална информација на подносителот на жалбата и засегнатите страни дека Советот за ОСШ може да собере некои лични податоци. Собраните лични податоци вклучуваат: полно име на лицето за контакт, адреса на е-пошта и

телефонски број. Овие информации се неопходни за управување со поплаки кои се однесуваат на управувањето и администрацијата на системот по PEFC. Тие не се јавно достапни, но Советот за ОСШ може да ги сподели со трети лица ограничено, на и исклучиво за целите на жалбите и решавањето спорови.

Личните податоци на подносителот на жалбата и засегнатите страни се чуваат во времетраење од пет (5) години по завршувањето на решавањето на жалбата. Податоците потоа ќе бидат избришани. На барање, Советот за ОСШ може да им даде на одредени субјекти информации за личните податоци што ги поседува. Подносителите на жалби и засегнатите страни имаат право да пристапат или да ги потврдат нивните лични податоци и да бараат нивно менување, пренесување, корегирање или бришење во секое време. Доколку подносителот на жалбата или засегнатите страни би сакале да остварат едно од овие права за заштита на податоците, тие можат да контактираат со Техничкиот секретар или Претседателот на pefcmk@gmail.com.

Со поднесување на жалба, подносителот на жалбата се согласува со оваа постапка за третман на податоци.

**Анекс 1**

**Формулар за поднесување на поплака, жалба или предлог за содржината на критериуми и индикатори за одржливо стопанисување со шумите**

| Име / организација / член на работна група | Критериум / индикатор | Оригинален текст | Поплака / жалба / предлог | Елаборација на предложената измена |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |