

Некоммерческое партнерство НП Национальная рабочая группа по добровольной лесной сертификации – Лесной попечительский совет России.

Процедура разрешения споров, связанных с обращениями в Российский офис Лесного попечительского совета (ЛПС России) и с жалобами на ЛПС России от заинтересованных сторон.

Одобрена Координационным советом НП НРГ, 28.11.2013

Данный документ регламентирует действия сторон в ходе разрешения несудебных споров и разногласий между заинтересованными сторонами и ЛПС России, а также рассмотрение обращений в ЛПС России и жалоб на ЛПС России со стороны заинтересованных сторон. Данный документ составлен на основе процедур разрешения споров (FSC-STD-01-005 «Система разрешения споров FSC») процедуры FSC-PRO-01-008 «Рассмотрение жалобы в системе FSC», процедуры FSC-PRO-01-009 «Рассмотрение официальной жалобы в системе FSC» и одобрен Координационным советом ЛПС России 28 ноября 2013 года.

Термины и определения:

Обращения – письменные обращения (по почте, электронной почте и факсу), адресованные руководителю ЛПС России (копия председателю координационного совета ЛПС России) от любых заинтересованных сторон, содержащие критическую информацию и требующие ответа.

Жалобы – официальные письменные обращения (по почте, электронной почте и факсу), адресованные руководителю ЛПС России (копия председателю координационного совета ЛПС России) от любых заинтересованных сторон, содержащие критическую информацию, относящуюся к сфере деятельности ЛПС России и требующие официального ответа. К жалобам не относятся различного рода открытые письма и обращения, опубликованные в СМИ, на сайтах, разосланные другим заинтересованным сторонам и организациям.

Подача жалоб и предложений производится на адрес mail.fsc.ru, либо на почтовый адрес ЛПС России, либо по факсу ЛПС России (см. www.fsc.ru).

1. Настоящая процедура разрешения споров регулирует вопросы, связанные с обращениями критического характера и жалобами заинтересованных сторон, держателей сертификатов, членов и сторонников ЛПС России, выраженными в письменной форме (официальное письмо, направленное по электронной почте, факсу или по почте, подписанное отправителем). Не рассматриваются обращения и жалобы, опубликованные в открытой форме в СМИ, Интернете, иных открытых источниках, а также разосланные другим заинтересованным сторонам и организациям.
2. Общий контроль за реагированием на обращения и жалобы, а также организация работы комиссии по спорам осуществляется *Председателем комиссии по спорам ЛПС России*. Председатель данной комиссии назначается Общим собранием (конференцией) Некоммерческого партнёрства «Национальная Рабочая группа по добровольной лесной сертификации» (далее НП НРГ), а в промежутках между Общими собраниями – Координационным советом НП НРГ.
3. При поступлении обращения или жалобы *администратор офиса ЛПС России* регистрирует поступивший документ в реестре обращений и в течение 3 рабочих дней информирует об этом подателя обращения, жалобы по электронной почте / факсу. В реестре обращений указывается предмет обращения, ФИО (название юрлица) подателя обращения/ жалобы, ФИО ответственного лица (респондента), который должен отреагировать на обращение/жалобу (респонденту) и сроки ответа.
4. *Председатель комиссии по спорам и администратор офиса ЛПС* принимают совместное решение об отнесении полученного документа к **обращениям или к жалобам** и направляют его соответствующему ответственному лицу ЛПС России -

респонденту (см. п. 5). Они же следят за сроками ответа на жалобы и обращения со стороны ответственного лица.

5. Порядок рассмотрения Обращений в офис ЛПС России

5.1. Обращения направляются директору офиса, или его заместителю для подготовки ответа. Адрес для обращений: mail@fsc.ru. Ответ готовится в 30 дневный срок и пересылается отправителю по электронной почте или факсу.

5.2. В случае если обращение затрагивает несколько заинтересованных сторон, а его податель не возражает против открытой публикации, ответ может быть также размещен на сайте www.fsc.ru.

5.3 Если обращение затрагивает системные вопросы работы ЛПС России, то оно может быть адресовано директору глобальной сети FSC (копия направляется директору ЛПС России).

6. Порядок рассмотрения Жалоб на Лесной попечительский совет России

6.1 Жалобы на решения Общего собрания (конференции) ЛПС России направляются на имя генерального директора FSC и директора глобальной сети FSC. Соответственно ответ на поданную жалобу осуществляется ими же в установленные Процедурой по жалобам FSC сроки. Дополнительная информация: dispute-resolution.fsc.org

6.2 Жалобы на невыполнение решений Общего Собрания (конференции), Координационного совета сотрудниками офиса или органами НП НРГ рассматриваются председателем Координационного совета.

6.3 Жалобы на несоответствие решений исполнительного органа (директора) ЛПС России, решений Координационного совета Уставу НП НРГ, действующему законодательству либо политикам FSC рассматриваются председателем Координационного совета и Председателем комиссии по спорам.

6.4 Жалобы на работу комитетов и комиссий ЛПС России, на несоответствие решений Технического комитета и его комиссий, в том числе национальных стандартов и интерпретаций, действующему законодательству РФ или политикам и процедурам FSC рассматриваются Председателем координационного совета и директором ЛПС России.

6.5 Жалобы на качество предоставляемых услуг, на исполнение договоров и обязательств, на работу сотрудников офиса, консультантов ЛПС России – директором ЛПС России.

7. При необходимости Председатель комиссии по спорам может создать соответствующую комиссию для ответа подателю жалобы - заинтересованному лицу или организации. Состав комиссии зависит от характера жалобы и включает как минимум 3 членов ЛПС России, желательного относящихся к различным палатам. Основными критериями, определяющими состав членов комиссии, являются их компетенция в рассматриваемом вопросе и отсутствие конфликта интересов. Если жалоба носит юридический характер, то в комиссию включается юрист по профильной отрасли права. Решения в комиссии по спорам принимаются консенсусом, а при невозможности консенсуса – простым большинством голосов и утверждаются Координационным советом НП НРГ. В случае значительных разногласий между комиссией по спорам и Координационным советом вопрос может быть вынесен на решение Общего собрания (конференции) НП НРГ.

8. Срок подготовки ответа на поступившие жалобы – 30 календарных дней со дня поступления жалобы в офис ЛПС России¹. В исключительных случаях, при необходимости проведения специальных экспертиз, срок рассмотрения жалоб увеличивается до 90 дней.

¹ Почтовые отправления и электронная почта с жалобами отправляется в ЛПС России с уведомлением о вручении.

9. В случае неудовлетворенности ответом, податель жалобы может повысить уровень ее рассмотрения на одну ступень и обратиться с повторной жалобой, соответственно к Председателю Координационного совета, в адрес Общего собрания (конференции), либо в FSC International. Срок рассмотрения повторной жалобы – 30 календарных дней, а в случае обращения в FSC International – в соответствии с процедурами рассмотрения жалоб в FSC.
10. В случае неудовлетворенности ответом на повторную жалобу (за исключением FSC International), в соответствии с Уставом НП НРГ любой член НП НРГ может вынести свою жалобу на очередное Общее собрание НП НРГ, либо инициировать проведение внеочередного Общего собрания.
11. Жалоба считается закрытой в том случае, если ее податель согласился с ответом респондента или решением Комиссии по спорам в письменной форме, либо если в течение 30 дней после получения ответа респондента/ решения комиссии по спорам от подателя жалобы не поступило дополнительных жалоб или обращений по данному вопросу. Администратор офиса по электронной почте (факсу) информирует подателя о том, что его жалоба (обращение) закрыта.