

УТВЪРДИЛ,  
ДИРЕКТОР: .....\* .....  
(ИНЖ. ОГНЯН ХРИСТОВ)

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

### ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ СВЪРЗАНИ С ПРАВАТА НА СОБСТВЕНОСТ И ПОЛЗВАНЕ, ПРАВАТА НА РАБОТНИЦИТЕ И МЕСТНИТЕ ОБЩНОСТИ В ТП ”ДЛС-ТРАКИЯ”

Настоящите Вътрешни правила целят въвеждането на механизъм за разрешаване на спорове чрез регламентиране на процеса на получаване, регистриране, обработка и отговор на постъпили в ТП ”ДЛС-ТРАКИЯ” 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 ”ДЛС-ТРАКИЯ”.

#### I. Основни принципи

ТП ”ДЛС-ТРАКИЯ” се ангажира в своевременното разглеждане и разрешаване на всички спорове касаещи ТП ”ДЛС-ТРАКИЯ”, 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 Националния стандарт за отговорно управление на горите в България (FSC-STD-BGR-01-2016 V-1), *спор* е всеки израз на недоволство от страна на който и да било човек или организация, което недоволство е било представено на ТП ”ДЛС-ТРАКИЯ” под формата на оплакване, и за което се очаква отговор от страна на ТП ”ДЛС-ТРАКИЯ”. Недоволство

може да е свързано с управленските дейности на Организацията (вкл. горскостопанските дейности) или да засяга изпълнението на принципите и критериите на FSC®.

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

Приемат се писмени (получени чрез обикновена или електронна поща или входящи в деловодството на ТП "ДЛС-ТРАКИЯ" и устни (получени по телефона или на място) оплаквания, жалби и сигнали на граждани, групи от граждани, организации и служители на ТП "ДЛС-ТРАКИЯ" или негови подизпълнители.

Служител деловодство, човешки ресурси в ТП "ДЛС-ТРАКИЯ" - 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 служител деловодство, човешки ресурси 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, служител деловодство, човешки ресурси ги предава на Директора на ТП "ДЛС-ТРАКИЯ", който организира своевременното им разглеждане. В случай, че оплакването /сигнала/ жалбата касае Директора на ТП "ДЛС-ТРАКИЯ", същата се препраща към Държавното предприятие.

Директорът назначава служител или комисия, които проучват и изясняват конкретния случай и подготвя 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.

Юриконсулта на ТП "ДЛС-ТРАКИЯ" поддържа се 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 и другите права 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 "ДЛС-ТРАКИЯ" 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 "ДЛС-ТРАКИЯ", в Комисиите 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 "ДЛС-ТРАКИЯ" засягане на права на работниците или нанесени щети върху тяхна собственост, професионални заболявания и трудови злополуки 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.