

ŠGD «HERCEGBOSANSKE ŠUME» D.O.O
K U P R E S
U P R A V A

Broj: 01/1- 1553 /11
 Kupres, 15-11. 2011. godine

Procedura
RJEŠAVANJE KONFLIKATA

Svrha:

Ova procedura opisuje metode rješavanja mogućih konflikata povezanih sa radom ŠGD „Hercegbosanske šume“ d.o.o. Kupres (u daljem tekstu: Društvo), a tiču se FSC certificiranja, u svrhu garantiranja njihovog rješavanja.

Implementacija:

- 1) Sve osobe, unutar ili izvan Društva, imaju pravo ne slagati se i uručiti pritužbu na aktivnosti Društva, ponašanje, dokumentaciju, proces FSC certificiranja, gospodarenje itd. Pritužbe i sporovi moraju se dostaviti u pisanoj formi upravitelju šumarije – koji je ujedno odgovoran za proces FSC certificiranja.
- 2) Upravitelj šumarije vodi evidenciju o pritužbama ili sporovima u odgovarajućem registru (Registar sporova i pritužbi – formular u privitku) i šalje obavještenje o pritužbi svim uključenim osobama i/ili organizacijama (formular u privitku). Primjerak ovog obavještenja je također dostupna na web stranici Društva.
- 3) Upravitelj šumarije popunjava Registar sporova i pritužbi na sljedeći način:
 - Obrojčava pritužbu progresivnim brojem
 - Navodi ime, adresu, broj telefona itd. osobe, pravnog subjekta, organizacije ili bilo kojeg entiteta koje je uručilo pritužbu.
 - Jasno opisuje problem, pojašnjavajući o kojem se šumskom posjedu radi (područje, parcela) i objašnjavajući problem.
 - Upisuje sve činjenice koje podržavaju neslaganje ili pritužbu.
 - Upisuje datum pritužbe.
 - Navodi ime i poziciju osobe odgovorne za slučaj (upravitelj šumarije ili osoba koju on odredi).
- 4) Ako se pritužba odnosi na poduzeće, upravitelj šumarije u pisanoj formi obaveštava Nadzorni odbor i Upravu ŠGD «Hercegbosanske šume» i pokreće



slučaj. U slučaju da se pritužba odnosi na šumariju, upravitelj šumarije ne može direktno voditi slučaj i rješavanje pritužbe se prenosi na direktora ŠGD «Hercegbosanske šume» koji će slijediti ovdje propisanu proceduru.

- 5) U svakom slučaju, sukladno sa Članovima 12. i 19. Zakona o obligacijskim odnosima BiH (Službene novine BiH: 2/92, 13/93 i 13/94), strane u obligacijskim odnosima trebaju poštivati princip savjesnosti i poštenja i nastojati će riješiti spor koordinacijom, arbitražom ili drugim mirnim putem.
- 6) U roku od 15 dana od ulaganja pritužbe, upravitelj šumarije počinje sa provjerom kako bi:
 - procijenio da li se pritužba odnosi na aspekte koju su u njegovoj nadležnosti i
 - prikupio dokaze u cilju ustanavljanja da li je pritužba zasnovana na činjenicama.

Provjera se završava u roku od 30 dana, osim u slučajevima kada je potrebno produženje ovog roka. U slučaju potrebe produženja roka, upravitelj šumarije o tome izvještava zainteresirane osobe i/ili organizacije.

- 7) Upravitelj šumarije prezentira rezultate provjere direktoru ŠGD «Hercegbosanske šume» radi interne diskusije.
- 8) U slučaju da se spor smatra neodgovarajućim (jer se ne odnosi na aktivnosti i nadležnosti Društva) ili nedokazanim, upravitelj šumarije šalje obavještenje osobama i/ili organizacijama koje su uložile pritužbu, u kojem se jasno objašnjavaju razlozi odbijanja pritužbe. Upravitelj šumarije evidentira datum zatvaranja slučaja i sve relevantne zabilješke u odgovarajući registar.
- 9) U slučaju da se smatra da je pritužba ili spor potkrijepljena činjenicama, upravitelj šumarije donosi odluku o aktivnostima koje se trebaju poduzeti, tražeći od osoba i/ili organizacija koje su podnijele pritužbu više informacija ili savjete o daljim postupcima, u usmenoj ili pisanoj formi.
- 10) Poduzete aktivnosti se nadziru od strane upravitelja šumarije u cilju kontrole njihove efikasnosti i rješavanja spora. Svi povratni podaci o poduzetim aktivnostima se uzimaju u obzir. Upravitelj šumarije evidentira aktivnosti i rezultate u Registar rješavanja sporova i pritužbi, također navodeći datum zatvaranja slučaja.
- 11) U slučaju da pokretač spora nije zadovoljan rezultatima poduzetih aktivnosti od strane rukovodstva Društva ili da se ne slaže sa drugim odlukama koje se odnose na njega/nju, on/ona ima pravo uložiti žalbu.



- 12) Žalba se mora uložiti, najkasnije 30 dana od datuma obavještenja o rezultatima procjene spora, putem preporučenog pisma direktoru ŠGD «Hercegbosanske šume». Direktor će o žalbi pravovremeno obavijestiti upravitelja šumarije.
- 13) Upravitelj šumarije prezentira slučaj Nadzornom odboru u roku od 30 dana od datuma ulaganja žalbe. Nadzorni odbor odobrava poduzimanje koraka, u cilju iznalaženja mirnog rješenja između dvije strane, u roku od dva mjeseca.
- 14) Ako spor ne može biti uspješno riješen na ovoj razini, na kraju procesa Nadzorni odbor ili druge strane se mogu obratiti FSC DRŽAVNOJ RADNOJ GRUPI (DRG) za izradu standarda održivog gospodarenja šumama. Upravitelj šumarije obavještava DRG o slučaju, tražeći od nje da na prvom mogućem sastanku pokrene diskusiju po ovom pitanju zajedno sa objema stranama, kako bi se omogućilo da DRG iznađe mirno rješenje. Zapisnik, stavovi obje strane i vođena diskusija moraju biti potpisani od strane članova DRG i obje strane. Upravitelj šumarije čuva kopiju ovog dokumenta.
- 15) Ako se spor ne može riješiti ni na ovoj razini, Društvo ili jedna od strana u sporu se može obratiti Uredu međunarodnog sekretarijata FSC-a, koji u tom slučaju primjenjuje svoju proceduru.
- 16) U slučaju da se ni nakon sljedeća dva mjeseca, uz intervenciju Međunarodnog sekretarijata FSC-a, nije uspio iznaći sporazum mirnim putem između dvije strane u sporu, odluka o rješavanju spora se prenosi na nadležni sud .
- 17) Upravitelj šumarije navodi datum završetka procedure i komentare u Registru rješavanja sporova i pritužbi.
- 18) Upravitelj šumarije obavještava direktora ŠGD «Hercegbosanske šume» o krajnjim rezultatima. Upravitelj šumarije pravi kratko izvješće o poduzetim aktivnostima, rezultatima i fazama procedure i postavlja izvješće na web stranicu. Kopija izvješća se šalje tijelu za certificiranje.



ŠGD «HERCEGBOSANSKE ŠUME» D.O.O.
K U P R E S

REGISTAR PRITUŽBI I SPOROVA

**ŠGD «HERCEGBOSANSKE ŠUME» D.O.O
K U P R E S**

Broj: _____
Dana, _____ godine

Za:

PREDMET: *Obavijest o pritužbi*

Dana _____ godine _____
(Ime i prezime osobe odnosno naziv organizacije, adresa, broj telefona)

je podnio pritužbu na _____
(kratak sadržaj pritužbe i opis navedenih činjenica u pritužbi)

koja je uvedena u registar pritužbi i sporova pod brojem _____.

Za rješavanje pritužbe imenuje se _____
(Ime, prezime i pozicija imenovane osobe)

UPRAVITELJ ŠUMARIJE