

*Certifikační skupina FSC*  
*Klášterní lesy Strahov*

Směrnice pro řešení sporů a stížností

Klášterní lesy Strahov

*Certifikační skupina FSC*  
*Klášterní lesy Strahov*

Obsah

1	Řešení sporů .....	2
1.1	Předcházení sporům .....	2
1.2	Postup při řešení sporů .....	2
2	Podání – stížnosti a podněty .....	2
2.1	Stížnost a podnět .....	2
2.2	Přijetí stížností a podnětů .....	2
2.3	Řešení stížností a podnětů .....	3

## **1 Řešení sporů**

### **1.1 Předcházení sporům**

Konfliktům a sporům s místními komunitami by se měl vlastník snažit v první řadě předcházet. A to zejména identifikací a respektováním jejich oprávněných zájmů a vzájemnou spoluprací.

### **1.2 Postup při řešení sporů**

Pokud probíhá spor, jsou v oblasti sporu pozastaveny zásahy podstatného rozsahu a trvání. Při řešení sporů se dává přednost smírnému řešení a dohodě.

Při podání stížností a podnětů se postupuje dle následujících bodů této směrnice.

## **2 Podání – stížnosti a podněty**

Při rozhodování, zda se jedná o stížnost nebo podnět, se vždy doručené podání hodnotí dle jeho obsahu bez ohledu na označení, kterým ho druhá strana opatřila.

### **2.1 Stížnost a podnět**

Stížnost a podnět je sdělení adresované KLS (členu, garantovi), jehož předmětem je informace o negativním dopadu hospodaření nebo porušování standardu FSC. Konkrétně se jedná o jakýkoliv nedostatek či nesprávné jednání ve vztahu k FSC. Původcem stížnosti je konkrétně identifikovatelná osoba, která ve svém sdělení uvede jméno a adresu trvalého bydliště, eventuálně jiné kontaktní údaje (např. telefonní číslo, adresu organizace, atd.), na základě kterých je možno stěžovatele osobně kontaktovat. Původce podnětu je blíže neidentifikovatelná osoba (anonym) nebo byl podnět zjištěn z veřejného zdroje.

### **2.2 Přijetí stížností a podnětů**

Stížnost nebo podnět může podat kdokoli, kdo má připomínky či výhrady k činnosti KLS.

Stížnosti a podněty se přijímají, pokud jsou doručeny jinak než poštou, každý pracovní den v obvyklé pracovní době. Každý člen a garant je povinen zajistit evidenci, vyřízení a archivaci došlých stížností a podnětů (po dobu 5-ti let) na svém spravovaném území.

Kontaktní osoba pro řešení sporů nebo stížností u garanta skupiny, firmy Klášterní lesy Strahov s.r.o. je Ing. Pavel Uhlíř nebo Bc. Jindřich Vačlena, DiS.

O každé doručené stížnosti člena skupiny a o řešení musí být jednoduchou formou informován garant KLS.

## *Certifikační skupina FSC*

### *Klášterní lesy Strahov*

#### **2.3 Řešení stížností a podnětů**

Stížnosti jsou vyřizovány prokazatelným způsobem. Stěžovateli může být navrženo ústní projednání stížnosti, pokud to je s ohledem na charakter stížnosti vhodné. O ústních jednáních při prošetřování podání se sepíše zápis, který podepisují účastníci řízení.

Stížnost by měla být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Pokud není možné lhůtu splnit (např. z důvodu složitosti případu apod.), je vhodné vyřídit věc do 60 dnů. Podněty jsou řešeny průběžně a slouží jako podklad pro kontrolní činnost garanta KLS. Z provedeného šetření bude proveden písemný zápis.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána písemná zpráva i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná. V případě ústního vyřízení stížnosti se stěžovatelem bude o tomto jednání učiněn písemný zápis, který bude podepsán stěžovatelem. V tomto případě již nemusí být zaslána stěžovateli písemná zpráva o vyřešení stížnosti.

Podání se považuje za vyřízené, jakmile po jeho prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad nebo bylo-li shledáno neoprávněným nebo neopodstatněným.

Pokud se tatáž stížnost opakuje bez doplnění věcného hlediska a nových závažných informací k dané stížnosti, je možno tuto stížnost odložit jako opakovanou.