

**СТАНДАРТ НАЦІОНАЛЬНОЇ СИСТЕМИ ЛІСОВОЇ ДОБРОВІЛЬНОЇ  
СЕРТИФІКАЦІЇ**

---

**ПОРЯДОК УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ ТА  
АПЕЛЯЦІЯМИ  
(Третя редакція)**



**Асоціація «Національна Система Лісової Добровільної  
Сертифікації»**

вул. Старокозацька, 5, м. Дніпро, Україна, 44049

тел. +380975565335

Email: [info@pefcukraine.com](mailto:info@pefcukraine.com)

Сайт: [www.woodcertification.com.ua](http://www.woodcertification.com.ua)

### **Повідомлення про авторські права**

© Асоціація «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації»

Цей документ Асоціації «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації» захищений авторським правом. Документ знаходиться у вільному доступі на веб-сайті Асоціації «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації» або за запитом.

Жодна частина цього документа, охопленого авторським правом, не може бути змінена або доповнена; відтворена або скопійована у будь-якій формі або будь-якими засобами для комерційних цілей без дозволу Асоціації «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації».

Офіційні версії цього документа складені українською та англійською мовами, повністю автентичні за змістом. У разі будь-яких сумнівів щодо мовної інтерпретації, англійська версія є визначальною.

**Назва документа:** Порядок управління скаргами та апеляціями.

**Шифр документа:** UA SFM ST 04:2020 (Третя редакція)

**Затверджено першу редакцію:** Загальними Зборами членів Асоціації «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації»

**Дата затвердження:** 24.06.2020

**Затверджено другу редакцію:** Загальними Зборами членів Асоціації «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації»

**Дата затвердження:** 25.02.2021

**Затверджено третю редакцію:** Загальними Зборами членів Асоціації «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації»

**Дата затвердження:** 21.08.2023

**Опубліковано:** 01.09.2023

**Набрання чинності:** 01.09.2023

## Зміст

Вступ .....	IV
1 Сфера застосування .....	1
2 Нормативні посилання .....	1
3 Терміни та визначення .....	1
4 Керівні принципи .....	1
5 Управління скаргами .....	4
5.1 Загальні положення .....	4
5.2 Подача скарги .....	6
5.3 Розгляд скарги і підготовка рішення .....	7
5.4 Сповіщення про результати розгляду скарги .....	11
5.5. Взаємодія з зацікавленими сторонами, щодо запобігання порушення чинного законодавства України та будь яких виявів корупції в Національній Системі Лісової Добровільної Сертифікації .....	11
6 Управління апеляціями .....	12
6.1 Загальні положення .....	12
6.2 Подача апеляції .....	13
6.3 Розгляд апеляції та підготовка рішення .....	14
6.4 Сповіщення про результати розгляду апеляції .....	16
7 Витрати з розгляду скарг та апеляцій .....	17

## Вступ

Асоціація «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації» (далі по тексту – Асоціація «НС ЛДС», Асоціація) розглядає скарги та апеляції як можливість поліпшити діяльність Національної Системи Лісової Добровільної Сертифікації (далі по тексту – НСЛДС) і вжити коригувальних та запобіжних дій. Асоціація «НС ЛДС» бере до уваги, що іноді скарги можуть призвести до серйозних юридичних, фінансових та репутаційних наслідків і втрат для НСЛДС та / або власників сертифікатів. Такі скарги необхідно розглядати у судовому (досудовому) порядку, відповідно до кваліфікації цих порушень у рамках законодавства України.

Цей порядок необхідно розглядати як керівництво для компаній-заявників на сертифікацію, власників сертифікатів, органів з сертифікації, Комісії зі скарг та апеляцій, інших учасників НСЛДС.

Цей документ не суперечить чинним міжнародним угодам та договорам, національним законам і іншим нормативно-правовим актам України, нормативно-правовим актам центральних органів виконавчої влади.

Цей стандарт заснований на GL 7/2007 PEFC Council procedures for the investigation and resolution of complaints and Appeals.

Друга редакція з дати її публікації скасувала та замістила першу редакцію UA SFM ST 04. Друга редакція містила технічні зміни для гармонізації з новим керівництвом PEFC GD 1005:2020 та незначні технічні зміни, що стосувалися процесу схвалення Радою PEFC Національної Системи Лісової Добровільної Сертифікації.

Третя редакція з дати її публікації скасовує та заміщує другу редакцію UA SFM ST 04. Третя редакція містить рекомендовані PEFC International зміни стосовно збору та обробки даних відповідно до законодавства про захист даних і конфіденційності, яке діє в Україні.

## **1 Сфера застосування**

1.1 Цей стандарт встановлює порядок подачі скарг і апеляцій будь-яким юридичними або фізичними особами, їхнього своєчасного, незалежного та ефективного розгляду та підготовки рішення Комісією зі скарг та апеляцій.

1.2 Цей документ використовується спільно з іншими документами НСЛДС.

## **2 Нормативні посилання**

2.1 У цьому стандарті використано посилання на такі нормативні документи:

GL 7/2007, PEFC Council procedures for the investigation and resolution of complaints and Appeals.

UA SFM TD 05, Положення про комісію зі скарг та апеляцій.

ISO/PAS 17003, Оцінювання відповідності. Скарги й апеляції. Принципи та вимоги.

## **3 Терміни та визначення**

3.1 У цьому стандарті застосовуються терміни та визначення згідно з GL 7/2007 PEFC Council Procedures for the Investigation and Resolution of Complaints and Appeals та ISO/PAS 17003 Оцінювання відповідності. Скарги й апеляції. Принципи та вимоги.

## **4 Керівні принципи**

4.1 В основі управління скаргами та апеляціями лежить чітке дотримання керівних принципів, зазначених в пунктах 4.2 – 4.13 цього стандарту.

### **4.2 Згода на участь**

Участь позивачів і апелянтів у врегулюванні скарги та апеляції має бути добровільною. Згода на участь повинна базуватися на повному розумінні процесу, інформуванні про нього і його можливих результатів.

### **4.3 Доступність**

Опис процесу управління скаргами та апеляціями повинен надаватися усім зацікавленим сторонам за запитом. Цей опис також може бути розміщено на офіційному сайті Асоціації «НС ЛДС» (<http://woodcertification.com.ua/>). Позивач має право на апеляцію, якщо він не задоволений розглядом і прийнятим рішенням щодо поданої ним скарги.

#### **4.4 Застосовність**

Під час отримання скарги або апеляції Асоціація «НС ЛДС» повинна підтвердити, чи стосується дана скарга або апеляція до діяльності, за яку вона відповідає, і якщо це так, то вона береться за її розгляд. Метод врегулювання скарг і апеляцій, пропонується сторонам – учасникам скарги (апеляції) і всі можливі види компенсацій позивачеві (апелянтові) повинні відповідати предмету скарги (апеляції).

#### **4.5 Неупередженість**

Асоціація «НС ЛДС» повинна приступити до управління скаргами та апеляціями з наміром неупередженого і чесного розгляду скарги (апеляції) з позивачем (апелянтом). Члени комісії зі скарг та апеляцій, зайняті в їхньому врегулюванні, повинні бути об'єктивними, не повинні мати упереджень і не повинні брати участь у первинній діяльності, про яку йде мова у скарзі або апеляції.

#### **4.6 Компетентність**

Члени комісії зі скарг та апеляцій повинні володіти особистими якостями, навичками, підготовкою та досвідом, необхідними для виконання своїх обов'язків належним чином.

#### **4.7 Своєчасність**

Скарги та апеляції повинні бути врегульовані так швидко, як тільки можливо, з урахуванням предмета скарги або апеляції і використовуваного процесу. Якщо термін розгляду буде збільшено або розгляд буде припинено (наприклад, для запиту додаткової інформації від будь-якої організації), то позивач (апелянт) буде сповіщений про це з відповідним обґрунтуванням нового терміну.

#### **4.8 Відповідальність**

Асоціація «НС ЛДС» повинна нести відповідальність:

- за збір та перевірку всієї необхідної інформації для підтвердження достовірності скарги або апеляції;
- за усі рішення на всіх рівнях процесу управління скаргами та апеляціями.

#### **4.9 Конфіденційність**

Необхідно підтримувати конфіденційність і захищати персональні дані, якщо їхнє розкриття не вимагається за законом, або слід отримати на це згоду зацікавленої особи. Аналогічним чином слід підтримувати конфіденційність і захист комерційної таємниці, якщо розкриття цієї інформації не вимагається за

законом, або за згодою сторони – власника комерційної таємниці щодо її оприлюднення.

При розгляді скарг та апеляцій застосовується процедура обробки даних, як зазначено нижче.

Скаржники, які висловлюють занепокоєння Асоціації «НС ЛДС», не зобов'язані розкривати свою особу. Якщо вони вирішать зберегти свою анонімність, вони можуть використовувати кодове ім'я для забезпечення подальшого спілкування.

Хоча, як правило, має бути можливість провести попередню оцінку прийнятності конфіденційного занепокоєння, оцінка обґрунтованості занепокоєння в рамках офіційного процесу розгляду скарг, ймовірно, буде ускладнена або неповна, якщо вона буде порушена таким чином.

Якщо занепокоєння висловлено конфіденційно, Асоціація «НС ЛДС» докладе всіх зусиль, щоб зберегти в таємниці особи тих, хто порушує занепокоєння. Ми продовжимо розслідувати занепокоєння як офіційну скаргу відповідно до процедури розгляду скарг Асоціації «НС ЛДС», якщо особа, яка висловила занепокоєння, погодиться на розкриття цього питання. Це не застосовується, якщо Асоціація «НС ЛДС» вважає, що існує законодавче або нормативне зобов'язання розкривати проблему.

Якщо особа, яка порушує конфіденційну проблему, представляє себе, Асоціація «НС ЛДС» офіційно інформує скаржника та зацікавлені сторони, які категорії персональних даних вона може збирати. Вони не є загальнодоступними, але Асоціація «НС ЛДС» може передавати їх третім сторонам виключно для цілей вирішення скарг і суперечок.

Персональні дані скаржника та зацікавлених сторін зберігаються протягом п'яти (5) років після закінчення розгляду скарги. Потім дані буде видалено. На запит Асоціація «НС ЛДС» може надати суб'єктам даних інформацію про персональні дані, які вона має. Скаржники та зацікавлені сторони мають право на доступ або перевірку своїх особистих даних, а також право на їх зміну, передачу, виправлення чи видалення в будь-який час. Якщо скаржник або зацікавлені сторони бажають скористатися одним із цих прав на захист даних, вони можуть зв'язатися з Асоціацією «НС ЛДС» за адресою [info@pefcukraine.com](mailto:info@pefcukraine.com).

Подаючи скаргу, скаржник погоджується на цю процедуру обробки даних.

#### **4.10 Прозорість**

Асоціація «НС ЛДС» повинна підтверджувати позивачеві (апелянтові) отримання скарги або апеляції і надавати йому інформацію про хід робіт і результати. Особа або організація, стосовно яких подається заява або апеляція, повинні бути повідомлені про її розгляд. Інформація щодо процесу управління

скаргами та апеляціями, комісії зі скарг та апеляцій і її діяльності, прийнятих рішень може бути доступна на офіційному сайті Асоціації «НС ЛДС» (<http://woodcertification.com.ua/>).

Примітка: принцип прозорості пов'язаний тільки з інформацією про процес управління скаргами та апеляціями, комісію зі скарг та апеляцій і її діяльністю, але не пов'язаний з оприлюдненням персональних даних про позивача (апелянта) і комерційною таємницею учасників.

#### **4.11 Законність**

Процес управління скаргами та апеляціями повинен здійснюватися відповідно до чинного законодавства та вимог, зазначених у даному стандарті.

#### **4.12 Можливість**

Необхідні ресурси для управління скаргами та апеляціями повинні бути наявними і повинні бути використовуваними, а також ефективно і результативно керованими.

#### **4.13 Постійне покращення**

Підвищення ефективності та результативності процесу управління скаргами та апеляціями повинне бути постійною метою Асоціації «НС ЛДС».

### **5 Управління скаргами**

#### **5.1 Загальні положення**

5.1.1 Позивач має право подати скаргу щодо:

- а) документів НСЛДС і процесу їхньої розробки, затвердження та оновлення (така скарга називається скаргою типу 1);
- б) діяльності Асоціації та / або її керівних органів (скарга типу 2);
- в) діяльності власників сертифікатів (скарга типу 3);
- г) діяльності аудиторів та органів з сертифікації (скарга типу 4);
- д) діяльності органу з сертифікації (скарга типу 5);
- е) використання торгової марки PEFC (скарга типу 6).

Примітка:

1 Асоціація «НС ЛДС» не має прямого впливу на діяльність власників сертифікатів, органів з сертифікації, органів з акредитації.

2 Розгляд скарг типу 3-5 перебуває поза компетенцією Асоціації «НС ЛДС». Однак, Асоціація повинна перенаправити скаргу в організацію, щодо якої висловлена скарга, для отримання



роз'яснень. Після отримання роз'яснень Асоціація може рекомендувати направити скаргу до відповідної організації залежно від типу скарги. У разі серйозності скарги і наявності об'єктивних доказів, Асоціація може подати скаргу до відповідних організацій залежно від типу скарги. Асоціація, спираючись на власні джерела інформації, може, незалежно від сторонніх позивачів, самостійно звернутися до цих організацій за роз'ясненнями щодо питань, які виникли.

5.1.2 Позивач несе відповідальність за подачу скарги у письмовій формі, в якій представлена точна і достовірна інформація.

5.1.3 Скарги, подані щодо документів НСЛДС і процесу їхньої розробки, затвердження та оновлення (скарги типу 1), а також щодо діяльності НСЛДС та / або її керівних органів (скарги типу 2) повинні бути розглянуті у рамках даного стандарту.

5.1.4 Скарги, подані щодо конкретного власника сертифіката (скарги типу 3), у частині виконання сертифікаційних вимог повинні бути розглянуті органом з сертифікації, що видав сертифікат, згідно власної процедури розгляду скарг.

Примітка: Асоціація «НС ЛДС» наполегливо рекомендує зацікавленим сторонам вирішувати свої невдоволення і скарги на місцях шляхом обговорення і переговорів з власниками сертифікатів.

5.1.5 Скарги, подані щодо конкретного аудитора або органу з сертифікації (скарги типу 4), повинні бути розглянуті у рамках процедури вирішення скарг відповідного органу з акредитації.

Примітка: Скарги на роботу органу з сертифікації спочатку направляються до відповідного органу з сертифікації і розглядаються відповідно до власної процедури розгляду скарг органу з сертифікації.

5.1.6 Скарги, подані щодо конкретного органу з акредитації (скарги типу 5), повинні бути розглянуті у рамках процедури розгляду скарг Міжнародного форуму з акредитації ([https://www.iaf.nu/articles/Contact\\_Us/3](https://www.iaf.nu/articles/Contact_Us/3)).

Примітка: Скарги на роботу органу з акредитації спочатку направляються до відповідного органу з акредитації та розглядаються відповідно до власної процедури розгляду скарг органу з акредитації.

5.1.7 Скарги, подані щодо використання торгової марки PEFC (скарги типу 6), повинні бути розглянуті у рамках даного стандарту.

5.1.8 Будь-яку офіційно прийняту скаргу, яка потребує розслідування «на місці», рекомендується розглядати протягом одного місяця. У виняткових випадках

голова Асоціації «НС ЛДС» має повноваження продовжувати будь-які встановлені терміни на термін до 30 днів. Усі сторони повинні відповідним чином бути поінформовані.

5.1.9 Усі сторони, залучені до процесу, повинні утримуватися від публічних коментарів і дій щодо скарги до прийняття рішення, усі сторони повинні відповідно бути сповіщені про це.

5.1.10 Уся вхідна та вихідна кореспонденція, включаючи остаточні рішення і наступні дії, оформлюється на електронних та / або паперових носіях і зберігається протягом, як мінімум, п'яти років.

## **5.2 Подача скарги**

5.2.1 Будь-яка фізична особа або організація може подати скаргу.

5.2.2 Усі скарги типу 1,2 і 6 повинні подаватися на ім'я голови Асоціації «НС ЛДС» електронним листом або звичайним листом, контакти можна знайти на офіційному сайті Асоціації «НС ЛДС» (<http://woodcertification.com.ua/>).

5.2.3 Скарга повинна:

а) містити ім'я і контактну інформацію позивача скарги або кодове ім'я у випадку конфіденційного занепокоєння;

б) бути написаною українською мовою;

в) містити вказівку на особу або організацію, на яку подається скарга;

г) містити опис подій, що послужили причиною скарги;

д) містити вказівку про те, які вимоги не були виконані;

е) містити докази, що підкріплюють кожен елемент або аспект скарги, наприклад, звіти, фотографії та інше;

ж) вказувати, чи робилися спроби вирішити питання з відповідачем до подачі скарги, вказати, які це були спроби і який був їхній результат;

и) містити згоду про інформування про скаргу відповідача (ів) та інших сторін скарги;

к) містити згоду про дотримання вимог цього стандарту;

5.2.4 Розглядаються тільки скарги, що відповідають усім вимогам, зазначеним у пункті 5.2.3. Асоціація «НС ЛДС» не приймає до розгляду скарги, які містять необґрунтовані невдоволення, наприклад, містять чутки. Така інформація приймається тільки до відома і може бути використана як додаткова при розгляді обґрунтованих скарг.

5.2.5 Позивач скарги може відкликати свою скаргу в будь-який момент розгляду.

### **5.3 Розгляд скарги і підготовка рішення**

#### **5.3.1 Попередній розгляд скарги і формування комісії зі скарг та апеляцій**

5.3.1.1 Асоціація «НС ЛДС» при отриманні скарги негайно інформує про це позивача, а також проводить попередню реєстрацію скарги і її аналіз для визначення необхідності запуску процесу врегулювання скарги з урахуванням:

- а) оцінки відповідності вимогам, зазначеним у пункті 5.2.3 цього стандарту;
- б) наявності у Асоціації всієї необхідної інформації.

Відмова у прийнятті скарги не повинна носити дискримінаційний характер і може бути обумовлена тільки об'єктивними причинами, наприклад, тим, що скарга перебуває поза компетенцією Асоціації «НС ЛДС» і повинна розглядатися іншою організацією.

5.3.1.2 При прийнятті до розгляду скарги Асоціація «НС ЛДС» реєструє скаргу, сповіщає про це позивача і надає детальну інформацію про процедуру розгляду скарги. Може знадобитися запит додаткової інформації від позивача. У разі відмови у розгляді скарги Асоціація сповіщає позивача про відмову з мотивуванням прийнятого рішення.

5.3.1.3 Після реєстрації скарги голова Асоціації «НС ЛДС» призначає голову і членів комісії зі скарг та апеляцій. При визначенні чисельності та складу членів необхідно враховувати:

- а) тип скарги;
- б) предмет скарги;
- в) відповідача за скаргою;
- г) трудовитрати на розгляд скарги;
- д) необхідність забезпечення сукупної компетентності членів комісії для ефективного і результативного розгляду скарги;
- е) забезпечення незалежності членів комісії, відсутність особистої зацікавленості і конфлікту інтересів.

Примітки:

1 До комісії зі скарг та апеляцій при розгляді скарги типу 1 необхідно включати по одному представнику від кожної групи зацікавлених сторін:

Група 1: Органи управління лісами (Міністерство енергетики та захисту довкілля України, Держлісагентство, його територіальні органи, підпорядковані підприємства та організації; комунальні лісогосподарські підприємства; підприємства і організації іншого відомчого підпорядкування, включно з приватними, у постійному користуванні яких перебувають ліси, фізичні та юридичні особи – власники лісів).

Група 2: Бізнес і промисловість (асоціації деревообробних і лісопромислових підприємств, окремі суб'єкти підприємницької діяльності та фізичні особи, які використовують як ресурс деревину або надають послуги лісогосподарським підприємствам та інші представники бізнесу).

Група 3: Неурядові організації (неурядові організації екологічного та соціального спрямування, місцеві громади, Товариство лісівників України).

Група 4: Науково-технічне співтовариство (наукові установи, освітні установи лісового профілю, технічні комітети стандартизації та ін.).

Група 5: Робітники і профспілки (в особі Профспілки працівників лісового господарства України, представників профспілкових комітетів і робітників лісогосподарських підприємств).

Група 6: Жінки та діти (жіночі і громадські організації екологічного спрямування, центри учнівської молоді, керівники і представники учнівських лісництв, окремі представниці жіноцтва з досвідом у сфері лісових відносин).

Якщо подана скарга щодо стандарту лісоуправління або процесу його розробки, затвердження, оновлення, то до складу комісії повинен бути включений також керівник робочої групи з розробки стандарту лісоуправління. Таким чином, комісія при розгляді скарги типу 1 може складатися із шести – семи членів.

2 До комісії зі скарг та апеляцій при розгляді скарги типу 2 необхідно включати члена (ів) керівних органів Асоціації «НС ЛДС» (за винятком, тих членів, щодо яких надійшла скарга) і представників як мінімум від двох інших зацікавлених сторін (з тієї групи зацікавлених сторін, від якої надійшла скарга), але які не мають прямого або майнового інтересу по суті скарги. Таким чином, комісія при розгляді скарги типу 2 може складатися із 3 – 6 членів.

3 До комісії зі скарг та апеляцій при розгляді скарги типу 6 необхідно включати члена (ів) керівних органів Асоціації «НС ЛДС» юриста спеціаліста з інтелектуального права і представників як мінімум від двох інших зацікавлених сторін (з тієї групи зацікавлених сторін, від якої надійшла скарга), але які не мають прямого або майнового інтересу по суті скарги. Таким чином, комісія при розгляді скарги типу 6 може складатися із 4 – 6 членів.

Про склад групи комісії зі скарг та апеляцій інформується позивач, при цьому йому повідомляється про те, що він може надати свої заперечення проти призначення конкретних членів.

Примітка: Асоціація «НС ЛДС» на обґрунтоване прохання позивача може замінити конкретного члена комісії зі скарг та апеляцій з обґрунтованими мотивами, наприклад, у ситуації, пов'язаній із конфліктом інтересів. Претензії, які виникли до складу комісії, необхідно вирішити до початку розгляду скарги.

**5.3.1.4 Робота Комісії регламентована UA SFM TD 05 Положення про Комісію зі скарг та апеляцій.**

### **5.3.2 Розгляд<sup>1</sup> скарги типу 1 і прийняття рішення**

5.3.2.1 Усі скарги щодо змісту документів і процесу їхньої розробки, затвердження та оновлення повинні бути спрямовані до голови Асоціації «НС ЛДС». При цьому скарги стосовно стандарту лісоуправління і процесу його розробки, затвердження та оновлення повинні бути спрямовані також до робочої групи з розробки стандарту лісоуправління для отримання роз'яснень.

5.3.2.2 Комісія зі скарг та апеляцій повинна визнати скаргу скаржника і провести ретельне розслідування скарги. За необхідності комісія може запросити додаткову інформацію від позивача, відповідача та третіх осіб, а також провести з ними спільну зустріч (і) або окремі зустрічі.

5.3.2.3 Комісія зі скарг та апеляцій, розглянувши скаргу щодо документів Асоціації, має право рекомендувати:

- а) залишити скаргу без задоволення;
- б) задовільнити скаргу повністю або частково.

Примітка:

1 Під час розгляду скарги щодо стандарту лісоуправління комісії слід вирішити про необхідність запуску процесу зміни стандарту, або про перенесення цього питання до наступного оновлення стандарту (див. UA SFM ST 01 Порядок розробки, затвердження, оновлення стандарту лісоуправління, п. 9).

2 Під час розгляду скарги щодо процесу розробки, затвердження, оновлення стандарту лісоуправління комісії слід прийняти рішення про негайний запуск виправлення ситуації, або про облік та способи їх усунення у подальшій діяльності.

5.3.2.4 Комісія зі скарг та апеляцій повинна своєчасно надати докладний письмовий звіт голові Асоціації «НС ЛДС». Звіт повинен містити результати розгляду скарги, її обґрунтованість, а також рекомендації з її вирішення, включно зі списком превентивних та коригуючих дій.

5.3.2.5 Голова Асоціації «НС ЛДС» повинен прийняти офіційне рішення на основі звіту, наданого комісією, зокрема схвалити або не схвалити висновки звіту, включаючи рекомендації з вирішення скарги, включно зі списком превентивних та коригуючих дій.

---

<sup>1</sup> Цей процес застосовується тільки до документів (стандартів, положень та інших документів), розроблених Асоціацією «НС ЛДС». Скарги стосовно документів, що були розроблені іншими організаціями (наприклад, стандарт ланцюга поставок PEFC), повинні бути направлені у організацію, яка їх розробила і затвердила.

### **5.3.3 Розгляд скарги типу 2 і прийняття рішення**

5.3.3.1 Комісія зі скарг та апеляцій повинна визнати скаргу скаржника і провести ретельне розслідування скарги. У разі необхідності комісія може запросити додаткову інформацію від позивача, відповідача і третіх осіб, а також провести з ними спільну зустріч(і) або зустрічі з кожним окремо.

5.3.3.2 Комісія зі скарг та апеляцій, розглянувши скаргу, має право рекомендувати:

- а) залишити скаргу без задоволення;
- б) задовільнити скаргу повністю або частково.

5.3.3.3 Комісія зі скарг та апеляцій повинна своєчасно надати докладний письмовий звіт голові Асоціації «НС ЛДС». Звіт повинен містити результати розгляду скарги, її обґрунтованості, а також рекомендації з її вирішення, включно з списком превентивних та коригуючих дій.

5.3.3.4 Голова Асоціації «НС ЛДС» повинен прийняти офіційне рішення на основі звіту, наданого комісією, зокрема схвалити або не схвалити висновки звіту, включаючи рекомендації з вирішення скарги, включно з списком превентивних та коригуючих дій.

### **5.3.4 Розгляд скарги типу 6 і прийняття рішення**

5.3.4.1 Комісія зі скарг та апеляцій повинна визнати скаргу скаржника і провести ретельне розслідування скарги. У разі необхідності комісія може запросити додаткову інформацію від позивача, відповідача і третіх осіб, а також провести з ними спільну зустріч(і) або зустрічі з кожним окремо.

5.3.4.2 Комісія зі скарг та апеляцій, розглянувши скаргу, має право рекомендувати:

- а) залишити скаргу без задоволення;
- б) задовільнити скаргу повністю або частково.

5.3.4.3 Комісія зі скарг та апеляцій повинна своєчасно надати докладний письмовий звіт голові Асоціації «НС ЛДС». Звіт повинен містити результати розгляду скарги, її обґрунтованості, а також рекомендації з її вирішення, включно з списком превентивних та коригуючих дій.

5.3.4.4 Голова Асоціації «НС ЛДС» повинен прийняти офіційне рішення на основі звіту, наданого комісією, зокрема схвалити або не схвалити висновки звіту, включаючи рекомендації з вирішення скарги, включно з списком превентивних та коригуючих дій.

5.3.4.5. У випадку розгляду скарг стосовно зловживань використання торгових марок користувачами торговим марок, Асоціація «НС ЛДС» може тимчасово призупинити дію ліцензійного договору з негайним ефектом під час

розгляду скарг у порушенні ліцензійного договору на використання торгових марок PEFC або PEFC ST 2001, Правила використання торгових марок PEFC – Вимоги.

#### **5.4 Сповіщення про результати розгляду скарги**

5.4.1 Позивача та інших учасників процесу необхідно своєчасно повідомляти письмово про результати розгляду скарги.

5.4.2 Інформація щодо процесу розгляду скарги, складу комісії зі скарг та апеляцій і її діяльності, прийнятого рішення може бути доступна на офіційному сайті Асоціації «НС ЛДС» (<http://woodcertification.com.ua/>).

5.4.3 Позивач має право оскаржити результати розгляду скарги шляхом подачі апеляції протягом 30 днів після отримання повідомлення.

#### **5.5. Взаємодія з зацікавленими сторонами щодо запобігання порушення чинного законодавства України та будь яких виявів корупції в Національній Системі Лісової Добровільної Сертифікації**

5.5.1. Асоціація «НС ЛДС», як уповноважений орган Радою PEFC, повинна вживати всіх можливих заходів для захисту доброго імені Ради PEFC та Асоціації «НС ЛДС», у тому числі судових позовів за необхідності.

5.5.2. Будь яка фізична або юридична особа може подати скаргу про виявлення порушень діючого законодавства в сфері лісової охорони, водної охорони та іншого природоохоронного законодавства, податкового законодавства, а також виявів корупції в НСЛДС.

5.5.3. Процес подачі, розгляду та підготовки рішення, а також сповіщення про результати розгляду скарги регламентовані у пунктах 5.1.- 5.4. даного Стандарту.

5.5.4. Якщо скарга типу 1,2 та 6 стосується порушення діючого законодавства в сфері лісової охорони, водної охорони та іншого природоохоронного законодавства, податкового законодавства, а також виявів корупції, то до Комісії зі скарг та апеляцій обов'язково додатково повинен бути включений фахівець в галузі права.

5.5.5. Асоціація «НС ЛДС» по результатах розгляду скарги, щодо порушення законодавства, зазначеного у пункті 5.5.2. може рекомендувати скаржнику звернутися до суду, правоохоронних органів, Антикорупційного бюро або інших уповноважених органів.

5.5.6. Асоціація «НС ЛДС» або уповноважена нею особа залишає за собою право у випадку наявності достатніх підстав, на свій розсуд, звернутися до суду, правоохоронних органів, Антикорупційного бюро або інших уповноважених органів.

## **6 Управління апеляціями**

### **6.1 Загальні положення**

6.1.1 Рішення, прийняті за скаргами, і будь-які інші рішення, прийняті в НСЛДС, можуть бути оскаржені.

Примітка: Право на оскарження рішення належить виключно органу, який прийняв таке рішення.

6.1.2 Апелянти вправі подати апеляції на відповідні рішення першої інстанції:

а) рішення щодо документів НСЛДС і процесу їхньої розробки, затвердження та оновлення, наприклад, відмова в оновленні документа НСЛДС, у врахуванні пропозицій до розроблюваних документів або документів, що переглядаються та інші рішення (така апеляція називається апеляцією типу 1);

б) рішення, прийняті в НСЛДС та / або її керівних органах, наприклад, відмова у прийомі документів на атестацію як аудитора, у видачі сертифіката компетентності аудитора та інші рішення (апеляція типу 2);

в) рішення, прийняті власниками сертифікатів (апеляція типу 3);

г) рішення, прийняті органами з сертифікації, наприклад, відмова у прийомі документів на сертифікацію або у продовженні дії сертифіката, призупинення або припинення його дії та інші рішення, пов'язані з сертифікацією (апеляція типу 4);

д) рішення, прийняті органами з акредитації, наприклад, відмова у прийомі документів на акредитацію чи у продовженні дії атестата акредитації, призупинення або його припинення та інші рішення, пов'язані з акредитацією (апеляція типу 5);

е) рішення стосовно використання торгової марки PEFC (апеляція типу 6).

Примітки:

1 Асоціація «НС ЛДС» не має прямого впливу на діяльність власників сертифікатів, органів з сертифікації, органів з акредитації.

2 Розгляд апеляцій типів 3 – 5 перебуває поза межами компетенції Асоціації «НС ЛДС».

6.1.3 Подати апеляцію має право тільки особа, щодо якої було винесено несприятливе рішення.

6.1.4 Апелянт несе відповідальність за подачу апеляції у письмовій формі, в якій викладена точна і достовірна інформація.

6.1.5 Апеляції типів 1 і 2 повинні бути розглянуті у рамках даного стандарту.

6.1.6 Апеляції зацікавлених сторін щодо рішень, прийнятих власниками сертифікатів (апеляції типу 3) повинні бути розглянуті даними власниками



сертифікатів згідно їхніми власними процедурами розгляду апеляцій, або апеляційні скарги повинні бути спрямовані до органу з сертифікації, який видав їм сертифікат.

6.1.7 Апеляції, подані щодо рішень із сертифікації (апеляції типу 4), повинні бути розглянуті органом з сертифікації відповідно до власної процедури розгляду апеляцій.

6.1.8 Апеляції органу з сертифікації щодо рішень про акредитацію (апеляції типу 5) повинні бути розглянуті у рамках процедури розгляду апеляції відповідного органу з акредитації.

6.1.9 Апеляції, що подані стосовно рішень з використання торгової марки PEFC (апеляції типу 6), повинні бути розглянуті в рамках цього стандарту.

6.1.10 Апеляція не зупиняє дії рішення, що оскаржується, якщо інше не вирішено належним чином скликаною комісією зі скарг та апеляцій.

6.1.11 Голова Асоціації «НС ЛДС» повинен забезпечити суворе дотримання усіх вимог даного стандарту, але не повинен втручатися у розгляд і прийняття рішень комісією зі скарг та апеляцій

6.1.12 Будь-яку офіційно прийняту апеляцію, яка потребує розслідування «на місці», рекомендується розглядати протягом двох місяців з моменту отримання апеляції і до винесення остаточного рішення. У виняткових випадках голова Асоціації «НС ЛДС» має повноваження продовжувати будь-які встановлені терміни на термін до 30 днів. Усі сторони повинні бути відповідним чином поінформовані.

6.1.13 Усі сторони, залучені до процесу, повинні утримуватися від публічного коментування апеляції до прийняття офіційного рішення, і усі сторони повинні бути відповідно сповіщені про це.

6.1.14 Уся вхідна та вихідна кореспонденція, включаючи остаточні рішення і наступні дії, оформлюється на електронних та / або паперових носіях і зберігається протягом, як мінімум, п'яти років.

## **6.2 Подача апеляції**

6.2.1 Будь-яка фізична особа або організація можуть подати апеляцію протягом 30 днів після отримання повідомлення про рішення.

6.2.2 Усі апеляції типів 1, 2 і 6 повинні подаватися на ім'я голови Асоціації «НС ЛДС» електронним листом або звичайним листом поштою, контакти можна знайти на офіційному сайті Асоціації «НС ЛДС» (<http://woodcertification.com.ua/>), електронним листом або звичайним листом поштою.

6.2.3 Апеляція повинна:

- а) містити ім'я та контактну інформацію апелянта;
- б) бути написана українською мовою;

в) бути підписана особою, що подає апеляцію, або її представником (за наявності довіреності, що підтверджує її повноваження) і повинна містити відомості про посаду особи, що її підписала;

г) містити вимоги апелянта, і підстави на основі яких він вважає рішення неправильним (короткий виклад справи), з посиланням на закони, нормативно-правові акти, керівні документи та інші матеріали;

д) містити документальні докази, що підкріплюють кожен аспект апеляції, а також містити вид і місцезнаходження будь-яких інших, недокументальних доказів;

е) містити копію рішення відповідного первинного органу з відміткою про дату видачі його апелянту;

ж) вказати заходи, які були вжиті для вирішення питання до подачі апеляції;

и) містити згоду про виконання вимог даного стандарту;

6.2.4. Розглядаються тільки апеляції, що відповідають усім вимогам, зазначеним у пункті 6.2.3

6.2.5 Апелянт може відкликати свою апеляцію у будь-який момент розгляду.

### **6.3 Розгляд апеляції та підготовка рішення**

#### **6.3.1 Попередній розгляд апеляції і формування комісії зі скарг та апеляцій**

6.3.1.1 Асоціація «НС ЛДС» при отриманні апеляції негайно інформує про це апелянта, а також проводить попередню реєстрацію апеляції і її аналіз для визначення необхідності запуску процесу розгляду апеляції з урахуванням:

а) оцінки відповідності вимогам, зазначеним у пункті 6.2.3 цього стандарту;

б) наявності у Асоціації всієї необхідної інформації.

6.3.1.2 Відмова у прийнятті апеляції не повинна носити дискримінаційний характер і може бути обумовлена тільки об'єктивними причинами.

Апеляція повертається апелянту у випадках:

а) якщо її не підписано, або вона підписана особою, яка не має права підпису, або особою, посадове становище якої не вказано;

б) якщо до неї не додано доказів розсилки її копій особам, які беруть участь у апеляції;

в) у разі відсутності відомостей, передбачених пунктом 6.2.3 цього стандарту;

г) у тому випадку, коли факти, викладені в апеляції, можуть мати серйозні юридичні наслідки, які підпадають під дії судового характеру.

6.3.1.3 При прийнятті до подальшого розгляду апеляції Асоціація «НС ЛДС» реєструє апеляцію, повідомляє про це апелянта та надає детальну інформацію про процедуру розгляду апеляції. Може знадобитися запит додаткової інформації від апелянта. У разі відмови у розгляді апеляції Асоціація сповіщає апелянта про

відмову з мотивуванням прийнятого рішення і зазначенням, як можна виправити допущені недоліки у апеляції. Після усунення перерахованих причин апелянт має право знову подати скаргу, але не пізніше 10 днів з моменту отримання повідомлення про повернення апеляції.

6.3.1.4 Після реєстрації апеляції голова Асоціації «НС ЛДС» призначає голову і членів комісії зі скарг та апеляцій. При визначенні чисельності та складу членів необхідно враховувати:

- а) тип апеляції;
- б) предмет апеляції;
- в) трудовитрати на розгляд апеляції;

г) необхідність забезпечення сукупної компетентності членів комісії для ефективного і результативного розгляду апеляції;

д) забезпечення незалежності членів комісії (вони не повинні брати участь у первинних процесах розгляду і прийняття рішення), відсутність особистої зацікавленості і конфлікту інтересів.

Примітки:

1. Під час формування комісії використовуються ті ж принципи, що і при формуванні комісії для розгляду скарг (див. Пункт 5.3.1.3 цього стандарту).

2. Асоціація «НС ЛДС» може залучати сторонніх експертів і консультантів у комісію для забезпечення справедливості прийняття рішень.

Про склад групи комісії інформується апелянт, при цьому йому повідомляється про те, що він може надати свої заперечення проти призначення конкретних членів.

Примітка: Асоціація «НС ЛДС» на обґрунтоване прохання апелянта може замінити конкретного члена комісії з обґрунтованими мотивами, наприклад, у ситуації, пов'язаній із конфліктом інтересів. Претензії, які виникають до складу комісії, повинні бути вирішені до початку розгляду апеляції.

6.3.1.4 Робота Комісії регламентована UA SFM TD 05:2020 Положення про Комісію зі скарг та апеляцій.

### **6.3.2 Розгляд <sup>2</sup> апеляцій типу 1, 2 та 6 і прийняття рішення**

---

<sup>2</sup> Цей процес застосовується тільки до документів (стандартів, положень та інших документів), розроблених Асоціацією «НС ЛДС». Апеляції стосовно документів, що розроблені іншими організаціями (наприклад, стандарт ланцюга поставок PEFC), повинні бути направлені у організацію, яка їх розробила і затвердила.

6.3.2.1 Усі апеляції щодо прийнятих рішень стосовно документів і процесу їхньої розробки, затвердження та оновлення повинні бути спрямовані до голови Асоціації «НС ЛДС». При цьому апеляції стосовно стандарту лісоуправління і процесу його розробки, затвердження та оновлення повинні бути спрямовані також до робочої групи з розробки стандарту лісоуправління для отримання роз'яснень.

6.3.2.2 Прийнята апеляція розглядається у місячний термін з дня її надходження до комісії зі скарг та апеляцій. У випадках, коли для розгляду апеляції необхідно проведення спеціальної перевірки, запит додаткових матеріалів, або вживання інших заходів, необхідних для найбільш повного і об'єктивного розгляду конкретної апеляції, термін розгляду апеляції може бути продовжений головою Асоціації НС ЛДС».

6.3.2.3 Комісія зі скарг та апеляцій, розглянувши апеляцію, має право рекомендувати:

- а) залишити апеляцію без задоволення;
- б) задовольнити апеляцію повністю або частково.

6.3.2.4 Комісія зі скарг та апеляцій повинна провести ретельний аналіз первинних процесів розгляду і прийняття рішень. Під час розгляду комісія може запросити додаткову інформацію від апелянта, відповідача та третіх осіб, а також провести з ними спільну зустріч (і) або окремі зустрічі.

6.3.2.5 Комісія зі скарг та апеляцій повинна своєчасно надати докладний письмовий звіт голові Асоціації «НС ЛДС». Звіт повинен містити результати розгляду апеляції, її обґрунтованості, а також рекомендації з її вирішення, включно з відповідними превентивними та коригуючими заходи.

6.3.2.6 Голова Асоціації «НС ЛДС» повинен прийняти офіційне рішення на основі звіту, наданого комісією, зокрема схвалити або не схвалити висновки звіту, включаючи рекомендації з вирішення апеляції, включно з відповідними превентивними та коригуючими заходи.

6.3.2.7 Прийняте рішення набуває чинності з моменту його затвердження.

6.3.2.8. Прийняте рішення може бути оскаржене у порядку, встановленому законодавством України

## **6.4 Сповіщення про результати розгляду апеляції**

6.4.1 Апелянта та інших учасників процесу необхідно своєчасно повідомляти письмово про результати розгляду апеляції.

6.4.2 Інформація щодо процесу розгляду апеляції, складу комісії зі скарг та апеляцій і її діяльності, прийнятого рішення може бути доступна на офіційному сайті Асоціації «НС ЛДС» (<http://woodcertification.com.ua/>).

## **7 Витрати з розгляду скарг та апеляцій**

7.1 Кожна сторона самостійно оплачує витрати з участі у розгляді справи за скаргою та апеляцією.

7.2 Понесені витрати діляться пропорційно між сторонами і відшкодовуються наступним чином:

а) у разі, якщо скарга або апеляція були задоволені повністю, відповідач повинен відшкодувати витрати, понесені на її розгляд;

б) у разі, якщо скарга або апеляція були повністю відхилені, позивач або апелянт повинен відшкодувати витрати, віднесені на їхній рахунок;

в) у всіх інших випадках комісія зі скарг та апеляцій повинна визначити відповідні зобов'язання сторін, що беруть участь у розгляді скарги або апеляції.

7.3 При розподілі відповідних зобов'язань сторін комісія зі скарг та апеляцій повинна:

а) враховувати ступінь, до якої позивач (апелянт) і відповідач змогли домогтися свого рішення при розгляді їхньої скарги (апеляції) і відповідей;

б) враховувати відносну важливість доказів, висунутих сторонами.

7.4 Віднесені на рахунок витрати включають у себе витрати, понесені НСЛДС, на усіх стадіях розгляду справи, а саме:

а) витрати, пов'язані з отриманням, збором, роздруківкою, виготовленням дублікатів, передачею, зберіганням або іншою обробкою матеріалів і документів, які подаються сторонами;

б) витрати, пов'язані з проведеними перевітками на місцях, польовими роботами, слуханнями показань, виступами сторін у дебатах, утриманням запрошених з боку експертів або консультантів, засіданнями Комісії зі скарг та апеляцій;

Примітка: Термін «засідання» включає в себе телеконференції, тобто конференції, що проводяться за допомогою багатостороннього телефонного зв'язку, та інші дистанційні засідання.

в) розумні поточні витрати для оплати поїздок членів комісії зі скарг та апеляцій, їхнє харчування і розміщення;

г) витрати на оплату послуг зв'язку під час організації та проведення засідань, слухань, поїздок;

д) витрати на оплату оренди приміщень для засідань, слухань і будь-які інші витрати, понесені для розгляду скарги або апеляції.

7.5 Комісія зі скарг та апеляцій повинна мати документальне підтвердження усіх зроблених витрат. Копії такої документації передаються сторонам, які беруть участь у скарзі або апеляції, до винесення рішення.