

Všeobecný postup pri riešení sťažností

Problematiku podávania a riešenia sťažností rieši zákon č. 9/2009 Z. z. o sťažnostiach.

Odborné vybavenie a prešetrenie každej sťažnosti má smerovať ku kvalifikovanému zisteniu či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená.

Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby ktorým:

- a. sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ohrozeniu činnosťou spoločnosti
- b. upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah orgánu verejnej správy.

Sťažnosť v zmysle zákona nie je podanie ktoré:

- a. má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
- b. poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti spoločnosti, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
- c. je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, alebo
- d. smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.

Spoločnosť JASE, spol. s r. o. aktívne komunikuje a spolupracuje s tretími stranami, miestnymi komunitami a zamestnancami. Spoločnosť má vypracované všeobecné mechanizmy na riešenie sťažností a poskytovanie spravodlivej kompenzácie miestnym komunitám, jednotlivcom a zamestnancom s ohľadom na dopady hospodárskych činností spoločnosti. Sťažnosti týkajúce sa otázok zákonného alebo zvykového práva, sťažnosti na poskytovanie spravodlivého odškodnenia zamestnancom za stratu alebo poškodenie majetku, choroby z povolania alebo pracovných úrazov a sťažnosti ohľadom dosahu vplyvov hospodárskych činností na miestne komunity sú zodpovedané v primeranej dobe a sú buď vyriešené, alebo sú v procese riešenia sporov.

Spoločnosť na sťažnosti reaguje zvyčajne v rovnakej forme, ako boli sťažnosti prijaté (na ústne ústne, na elektronické elektronicky, na písomné písomne a pod.).

Spoločnosť vedie evidenciu sťažností vznesené tretími stranami, miestnymi komunitami a zamestnancami súvisiacich s dopadmi hospodárskych činností, vrátane krokov podniknutých na vyriešenie sťažností, výsledkov všetkých procesov riešenia sporov, vrátane spravodlivého odškodnenia pre miestne komunity, jednotlivcov a zamestnancov.

Spoločnosť eviduje prípadné nevyriešené spory, dôvody ich nevyriešenia a spôsoby ich budúceho vyriešenia. Pokiaľ však spory pretrvávajú a majú značný rozsah, značné trvanie, alebo ovplyvňujú veľmi veľa subjektov sú v dotknutých subjektoch hospodárske činnosti pozastavené.

V prípade sťažností spoločnosť uplatňuje nasledovný univerzálny postup:

- a) spoločnosť informuje sťažovateľa o prijatí sťažnosti;
- b) spoločnosť informuje zainteresované strany o postupe podávania sťažnosti a poskytne počiatočnú odpoveď sťažovateľovi v lehote do 30 dní;
- c) na vybavenie sťažnosti je príslušný konateľ spoločnosti, prípadne ním poverená osoba;
- d) sťažnosť sa v zmysle zákona musí prešetriť a vybaviť do 30 dní odo dňa, kedy bola doručená spoločnosti;
- e) ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje súčinnosť iného orgánu verejnej správy, fyzickej alebo právnickej osoby, spoločnosť je povinná vybaviť sťažnosť do 60 dní, od kedy jej bola doručená;
- f) v prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti môže konateľ predĺžiť lehotu na jej vybavenie o ďalších 30 dní, o tejto skutočnosti spoločnosť písomne upovedomí sťažovateľa bez zbytočného odkladu;
- g) spoločnosť postúpi sťažnosť týkajúcu sa označovania rizík v príslušnom hodnotení rizík FSC zodpovednému orgánu;

h) spoločnosť vykoná predbežné hodnotenie s cieľom zistiť, či dôkazy poskytnuté v sťažnosti sú alebo nie sú opodstatnené, posúdením poskytnutých dôkazov proti riziku použitia materiálu z neprijateľných zdrojov;

i) spoločnosť udržuje dialóg so sťažovateľom, ktorého cieľom je vyriešiť sťažnosť, ktorá sa považuje za podstatnú, pred prijatím ďalších opatrení;

j) spoločnosť postúpi podstatnú sťažnosť certifikačnému orgánu a príslušnému národnému úradu FSC do 30 dní od doručenia sťažnosti. Informácie o krokoch, ktoré chce spoločnosť podniknúť na vyriešenie sťažnosti, ako aj o tom, ako sa bude používať „prístup preventívnej opatrnosti“, budú zahrnuté do sťažnosti;

k) spoločnosť využíva „preventívny prístup opatrnosti“ počas prebiehajúceho riešenia sťažnosti; obsahuje opis spôsobu, akým spoločnosť uplatňuje preventívny prístup, kým je sťažnosť aktívna, sťažnosť je aktívna, ak bola považovaná za podstatnú a zatiaľ nebolo prijaté žiadne účinné nápravné opatrenie;

l) spoločnosť vykoná proces na overenie sťažnosti, ktorú organizácia považuje za opodstatnenú, do dvoch (2) mesiacov od jej prijatia;

m) spoločnosť určí nápravné opatrenia, ktoré majú dodávatelia prijať, a prostriedky na presadzovanie ich vykonávania dodávateľom, ak bola sťažnosť posúdená a overená ako opodstatnená. Ak nápravné opatrenie nie je možné určiť a / alebo presadiť, organizácia vylúči príslušný materiál a / alebo dodávateľov;

n) spoločnosť overí, či dodávatelia prijali nápravné opatrenia a či sú účinné;

o) spoločnosť vylúči príslušný materiál a dodávateľov z dodávateľského reťazca organizácie, ak sa neprijmú žiadne nápravné opatrenia;

p) spoločnosť informuje sťažovateľa, príp. certifikačný orgán a príslušný národný úrad FSC o výsledkoch sťažnosti a o akýchkoľvek opatreniach prijatých na jej riešenie a je zodpovedná za uchovávanie kópií príslušnej korešpondencie;

q) sťažnosť sa podáva spravidla písomne alebo ústne;

r) sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku;

s) o ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená hneď pri jej podaní, sa písomné oznámenie nerobí;

t) spoločnosť zaznamenáva všetky prijaté sťažnosti a prijaté nápravné opatrenia v evidencii, ktorá musí obsahovať najmä tieto údaje:

1. dátum doručenia sťažnosti,
2. meno, priezvisko, adresu sťažovateľa,
3. predmet sťažnosti,
4. výsledok prešetrenia,
5. prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
6. dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia;