Anglies ūkininkavimo projekto skundų ir nusiskundimų nagrinėjimo tvarka

1. Tikslas

Ši skundų ir nusiskundimų nagrinėjimo tvarka apibrėžia oficialų procesą, pagal kurį suinteresuotosios šalys gali teikti pastabas, nusiskundimus ar prašymus, susijusius su Anglies ūkininkavimo projektu. Procedūros tikslas – užtikrinti, kad visi skundai būtų nagrinėjami sąžiningai, skaidriai, laiku ir nuosekliai. Ji sudaro prieinamą kanalą suinteresuotosioms šalims gauti paaiškinimus ar sprendimus bei prisideda prie nuolatinio projekto įgyvendinimo ir bendradarbiavimo su suinteresuotosiomis šalimis tobulinimo.

2. Taikymo sritis

Ši tvarka taikoma visiems skundams ir nusiskundimams, kylantiems iš Anglies ūkininkavimo projekto arba su juo susijusiems. Ji apima klausimus, kuriuos kelia dalyvaujantys ūkininkai, žemės savininkai, darbuotojai, vietos bendruomenių nariai, verslo partneriai ir kitos suinteresuotosios šalys. Procedūra taikoma problemoms, susijusioms su žemės naudojimu ir valdymu, dalyvavimu projekte, stebėsenos ir patikros veiklomis, sutartiniais santykiais bei galimu socialiniu ar aplinkosauginiu projekto poveikiu.

3. Pagrindiniai principai

Skundų nagrinėjimo mechanizmas grindžiamas prieinamumo, skaidrumo, teisingumo, konfidencialumo, proporcingumo ir nekeršijimo principais. Visi suinteresuotieji asmenys turi galėti teikti skundus nebijodami diskriminacijos ar neigiamų pasekmių. Skundai vertinami objektyviai ir geranoriškai, laikantis galiojančių teisės aktų, anglies standartų reikalavimų ir projekto įsipareigojimų.

4. Skundų pateikimas

Skundai gali būti teikiami bet kurios suinteresuotosios šalies įvairiais būdais: raštu, el. paštu, per internetines formas arba žodžiu, kreipiantis į projekto atstovus. Žodžiu pateikti skundai, kiek įmanoma, yra dokumentuojami ir jų turinys patvirtinamas su skundo pateikėju. Skundai gali būti pateikiami anonimiškai, tačiau tokiu atveju gali būti ribotos galimybės suteikti grįžtamąjį ryšį ar prašyti papildomos informacijos.

5. Skundo patvirtinimas

Visi gauti skundai yra patvirtinami per septynias (7) kalendorines dienas nuo jų gavimo. Patvirtinime nurodoma, kad skundas gautas, jam suteikiamas unikalus registracijos numeris ir pateikiamas preliminarus nagrinėjimo bei sprendimo terminas. Tai užtikrina aiškumą ir skaidrumą skundo pateikėjui.

6. Pirminis vertinimas

Pirminis skundo vertinimas atliekamas per keturiolika (14) kalendorinių dienų nuo patvirtinimo. Jo metu nustatoma skundo esmė, apimtis, susiję projekto aspektai ir tinkamas reagavimo būdas. Skundai klasifikuojami kaip nedidelės, vidutinės arba didelės svarbos, atsižvelgiant į galimą poveikį, sudėtingumą ir skubumą.

7. Tyrimas ir sprendimas

Po pirminio vertinimo Projekto vykdytojas arba Skundų nagrinėjimo komitetas atlieka tyrimą, proporcingą skundo svarbai. Nedidelės svarbos skundai paprastai išsprendžiami pateikiant paaiškinimus ar imantis korekcinių veiksmų per trisdešimt (30) kalendorinių dienų. Vidutinės svarbos skundams gali prireikti papildomų konsultacijų, o jų sprendimas planuojamas per šešiasdešimt (60) kalendorinių dienų. Didelės svarbos skundai, galintys turėti reikšmingą poveikį, gali reikalauti nepriklausomų ekspertų įsitraukimo ir būti sprendžiami per laikotarpį iki devyniasdešimt (90) kalendorinių dienų.

8. Atsakymas skundo pateikėjui

Baigus tyrimą, skundo pateikėjui pateikiamas rašytinis atsakymas. Jame apibendrinamas skundas, aprašomi atlikti veiksmai, pateikiamos išvados ir paaiškinamos taikytos ar planuojamos priemonės. Taip pat nurodoma galimybė pateikti apeliaciją, jei asmuo nėra patenkintas sprendimu.

9. Apeliacijos procesas

Jei skundo pateikėjas nesutinka su pirminiu sprendimu, jis gali pateikti apeliaciją per pagrįstą laikotarpį po atsakymo gavimo. Apeliacijas gali nagrinėti aukštesnio lygio projekto vadovybė arba, prireikus, nepriklausomas tarpininkas ar vertinimo institucija. Tai užtikrina papildomą priežiūrą ir sprendimų peržiūrą.

10. Skundų registras

Projekto vykdytojas tvarko išsamų skundų registrą, kuriame fiksuojama skundo gavimo data, registracijos numeris, trumpas aprašymas, kategorija, atlikti veiksmai, atsakingi asmenys, sprendimo būsena ir galutinis rezultatas. Registras periodiškai peržiūrimas siekiant nustatyti pasikartojančias problemas ir tobulinti projekto praktiką.

11. Konfidencialumas ir nekeršijimas

Visi skundai nagrinėjami laikantis konfidencialumo ir galiojančių duomenų apsaugos reikalavimų. Informacija teikiama tik tiems asmenims, kurie tiesiogiai dalyvauja skundo nagrinėjimo procese. Bet koks kerštas, spaudimas ar nepalankus elgesys su skundo pateikėjais ar proceso dalyviais yra griežtai draudžiamas.

12. Peržiūra ir atnaujinimai

Ši skundų ir nusiskundimų nagrinėjimo tvarka periodiškai peržiūrima siekiant užtikrinti jos veiksmingumą ir atitiktį taikomiems anglies standartams, teisės aktams bei gerajai praktikai. Atnaujinimai gali būti atliekami atsižvelgiant į sukauptą patirtį, projekto apimties pokyčius ar besikeičiančius suinteresuotųjų šalių lūkesčius, nemažinant jų teisių ir apsaugos.