

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «ЛесСервис»

Самойлов В.В.



2022 г.

ПРОЦЕДУРА

по работе с обращениями заинтересованных и затронутых сторон, внесудебному рассмотрению и разрешению споров и жалоб, а также обеспечения справедливой компенсации в связи с негативными последствиями хозяйственной деятельности в управляемых лесных участках

Назначение и область применения

1. Настоящая Процедура разработана для разрешения ситуаций нарушения законных и обычных прав затронутых сторон в результате хозяйственной деятельности арендатора лесных участков (далее по тексту – Организация).
2. Процедура применяется во всех случаях, когда имеются подобные споры в отношении:
 - законных или обычных прав владения и/или пользования территориями и ресурсами, включая законные или обычные права коренных народов и местных сообществ согласно критериям 3.1 и 4.6;
 - воздействия хозяйственной деятельности на сообщества коренных народов и/или местные сообщества.
3. Организация должна своевременно и путем взаимодействия с затронутыми сторонами выявлять, предотвращать и разрешать споры, касающиеся законного или обычного права, которые могут быть разрешены во внесудебном порядке.
4. Организация приостанавливает хозяйственную деятельность на тех частях управляемого участка или участков, в отношении которых имеются:
 - особо острые споры;
 - особо длительные споры, или
 - споры, в которые вовлечено значительное количество затронутых сторон.
5. Настоящая процедура должна быть доступна для заинтересованных и затронутых сторон (публичный доступ).
6. Процедура может быть пересмотрена при взаимодействии с местными сообществами и другими затронутыми сторонами

Применяемые термины

1. Заинтересованная сторона – любое лицо, группа лиц или организация, проявившие интерес или о которых стало известно, как имеющих интерес к деятельности, ведущейся в пределах единицы управления. Примеры заинтересованных сторон:
 - природоохранные организации, например, природоохранные НПО;
 - трудовые организации, например, профсоюзы;
 - организации по правам человека, например, социальные НПО;
 - организаторы местных инвестиционных проектов;
 - органы местного самоуправления на данной территории
 - органы государственной власти, работающие в регионе;
 - национальные офисы FSC;
 - эксперты по конкретным вопросам, например, по высоким природоохранным ценностям, эксперты по биоразнообразию, по социальным вопросам и др.
2. Затронутая сторона – любое лицо, группа лиц или организация, которые подвергаются или могут быть подвергнуты воздействию в результате деятельности в пределах единицы управления. Примеры затронутых сторон включают, но не ограничиваются (например, в случае с владельцами и пользователями земель в низовьях рек), лица, группы лиц или организации, расположенные в окрестностях единицы управления. Примеры затронутых сторон:
 - местные сообщества;
 - коренные народы;
 - работники;
 - население, проживающее в лесных районах;
 - соседние лесопользователи;
 - владельцы и пользователи земель в низовьях рек;
 - местные перерабатывающие предприятия;
 - местные коммерческие организации;
 - владельцы прав собственности и пользования ресурсами, включая землевладельцев;
 - организации, имеющие разрешение или действующие от имени затронутых сторон, например, социальные или природоохранные неправительственные организации, профсоюзы и т.п.
 - владельцы прав пользования ресурсами, например, охотпользователи, пользователи водными ресурсами, пищевых, лекарственных растений и другой недревесной продукции леса;
 - владельцы прав на выращивание посадочного материала лесных растений, ведение сельского хозяйства, научно-исследовательской, образовательной, рекреационной, религиозной деятельности;

- организации по строительству и эксплуатации линейных объектов, искусственных
- водных объектов и/или гидротехнических сооружений;
- организации по геологическому изучению недр, разработке месторождений полезных ископаемых.

Порядок рассмотрения обращений

1. Обращения заинтересованных и затронутых сторон могут содержать:
 - предложения по учету возможных социальных последствий хозяйственной деятельности;
 - заявления и жалобы, связанные с материальным ущербом от деятельности Организации. Перечень возможных случаев, требующих возмещения потерь и компенсации приведен в Приложении 1;
 - обращения, связанные с возможным участием Организации в жизни местного сообщества в рамках социального партнерства (оказание материальной или спонсорской помощи, участие в социально-значимых мероприятиях, поддержание социальной инфраструктуры населенных пунктов и др.)
2. Коллективные обращения, подлежат рассмотрению в том же порядке, как и индивидуальные обращения.
3. Письменные обращения заинтересованных и затронутых сторон должны содержать:
 - дату обращения,
 - наименование и адрес организации; в случае обращения физического лица - фамилию, имя, отчество обращающегося, место жительства, личную подпись;
 - изложение сути обращения, заявления или жалобы.
4. Обращения, в которых отсутствуют фамилии, адреса или личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.
5. Поступившие письменные обращения, а также ответы о принятых решениях и мерах по ним, проверяются специалистами по делопроизводству на правильность оформления и регистрируются.
6. Обращение направляется на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение (отдел, службу) после визирования исполнительным директором.
7. В структурных подразделениях (отделе, службе) ведется документированный учет полученных обращений, который включает следующую информацию:
 - ФИО заявителя;
 - дата поступления;
 - краткое изложение;
 - описание процесса рассмотрения;
 - результаты рассмотрения;

- действия, предпринятые для удовлетворения обращения, включая справедливые компенсации, если признано правомерным;
- дата информирования заявителя о рассмотрении.

Пример формы журнала учета обращений приведен в приложении 2 (может быть оформлен в электронном виде).

8. Если вопрос в обращении не относится к ведению Организации или является конфиденциальной информацией, то обращения направляется назад заявителю с соответствующим письменным извещением.
9. В случае неоднократного обращения заинтересованной стороны по одному и тому же вопросу, на которое ему раньше давались мотивированные ответы, руководитель вправе принять решение об оставлении обращения по этому вопросу без рассмотрения с сообщением об этом заявителю в установленный срок.
10. При рассмотрении заявления граждан должностные лица Организации обязаны:
 - рассмотреть обращение по существу в установленные сроки, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;
 - незамедлительно принять меры к пресечению неправомερных решений, действий (бездействий), посягающих на права и законные интересы граждан;
 - в случае необходимости выехать на место для выяснения обстоятельств, породивших обращение, привлечь соответствующих специалистов;
 - принять мотивированное и основанное на законе решение по обращению и обеспечить его реальное исполнение;
 - сообщить заявителю в установленный срок в письменной форме о результатах рассмотрения обращения и о принятом по ней решении;
 - в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, довести до сведения заявителя основания отказа, а также указать порядок обжалования принятого по заявлению решения.
11. Исполненными считаются обращения, по которым рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям направлены ответы.
12. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30-ти дней со дня регистрации обращения.
13. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены руководителем Организации или соответствующего структурного подразделения еще на один месяц с сообщением об этом лицу, направившему обращение.
14. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 2-х месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде. В таких случаях

общий срок рассмотрения продлевается на весь период судебного разбирательства.

15. Обращения от заинтересованных и затронутых сторон принимаются по адресу: 172 734, Тверская область, г. Осташков, ул. Строителей, д. 9 А, офис 1, телефон 8 (910) 933-16-85 Лукашов Григорий Анатольевич (ответственный по сертификации), электронная почта: albero-tlk@rambler.ru.

Приложение 1

к «Процедуре по работе с обращениями заинтересованных и затронутых сторон, внесудебному рассмотрению и разрешению споров и жалоб, а также обеспечения справедливой компенсации в связи с негативными последствиями хозяйственной деятельности в управляемых лесных участках»

Перечень возможных случаев, требующих возмещения потерь и компенсации

1. Ущерб, причиненный жизни и здоровью человека механизмами, транспортными средствами, оборудованием, принадлежащими Организации, при валке леса, раскряжевке, транспортировке древесины и в других случаях в ходе осуществления производственной деятельности, кроме случаев нарушений представителями местных сообществ и сообществ коренных народов правил техники безопасности и необоснованном нахождении в зоне производства работ.
2. Уничтожение или повреждение жилых домов, построек, транспортных средств, механизмов, оборудования, домашнего скота, пастбищ и другого имущества, принадлежащих местному сообществу и сообществу коренных народов на праве частной собственности.
3. Загрязнение территории жилой зоны населенного пункта нефтепродуктами, отходами древесины, использованными и пришедшими в негодность запасными частями, тросами, автомобильными покрышками, приспособлениями и другими выброшенными предметами.
4. Недостойные действия работников Организации, проявившиеся в явном неуважении к местному сообществу и сообществу коренных народов, его обычаям и традициям, верованиям, недоброжелательное отношение с провоцированием драк, учинение ругани, вредительства с целью оскорбить или унижить, а также с причинением или без причинения материального вреда.

