**УТВЕРЖДАЮ**
Индивидуальный предприниматель
_____ Е.Н. Ханенко
«____» _____ 2026 г.

# ПРОЦЕДУРА
## рассмотрения споров и жалоб и обеспечения справедливой компенсации

| | |
|---|---|
| **Организация** | ИП Ханенко Е.Н. (лесопользователь, арендатор лесных участков в Смоленской области) |
| **Код документа** | СЛУ-03 |
| **Версия** | 2.0 (2026) — заменяет: Процедура № 4.6 (версия 1) от 01.04.2023 (файл «1.6_4.6») |
| **Требования СТО «Лесной эталон»** | Критерий 1.6: индикаторы 1.6.1–1.6.4; критерий 4.6: индикаторы 4.6.1–4.6.3; индикатор 4.2.3. Связанные: 2.6 (жалобы работников — отдельный порядок), 7.2.2 |
| **Область применения** | Лесные участки, арендуемые ИП Ханенко Е.Н.: Семлевское участковое лесничество Вяземского лесничества (договор аренды № 19 от 15.12.2014) и Владимирское участковое лесничество Холм-Жирковского лесничества (договор аренды № 14 от 28.06.2010) |
| **Публичность** | Публичный документ: размещается на сайте, направляется заинтересованным сторонам для комментариев (индикаторы 1.6.1, 4.6.1) |

## 1. Назначение

Процедура устанавливает порядок внесудебного рассмотрения споров о правах владения и пользования лесными участками и ресурсами, жалоб на последствия хозяйственной деятельности ИП Ханенко Е.Н. и обеспечения справедливой компенсации местным сообществам, гражданам и организациям.

Процедура разработана путём взаимодействия с затронутыми сторонами: проект направляется органам местного самоуправления и известным заинтересованным сторонам с предложением дать комментарии в течение 30 дней; поступившие предложения учитываются при пересмотре.

## 2. Термины (по СТО)

| Термин | Определение |
|---|---|
| Спор | Выражение недовольства любого лица или организации в виде претензии к Организации, касающейся её деятельности по управлению лесами или соответствия требованиям СТО, на которую ожидается ответ |
| Жалоба | Письменное или устное обращение о нарушении законных или обычных прав и интересов либо о причинённом ущербе |
| Особо длительный спор | Спор, продолжающийся более 6 месяцев после получения претензии (более чем вдвое дольше установленного срока) |
| Особо острый спор | Спор, касающийся законных или обычных прав местных сообществ; мест и аспектов, где негативное воздействие не может быть исключено или смягчено; физического насилия; уничтожения имущества; присутствия военных структур; актов устрашения работников или заинтересованных сторон |

| Термин | Определение |
|---|---|
| Прямой ущерб | Повреждение техникой сельхозугодий, пастбищ, огородов, построек, заборов, проездов, объектов охотничьей инфраструктуры; ДТП по вине водителей Организации или подрядчиков; подтопление и эрозия по вине Организации; гибель домашних животных |
| Косвенный ущерб | Упущенная выгода, например от снижения продуктивности охотничьих угодий или мест сбора недревесных ресурсов в результате деятельности Организации |
| Справедливая компенсация | Возмещение, пропорциональное величине и типу причинённого ущерба: денежное, натуральное или устранение последствий |

## 3. Область применения

Процедура применяется к спорам и жалобам, связанным с: правами владения и пользования лесными участками; видами использования лесов по ст. 25 Лесного кодекса РФ (заготовка древесины и недревесных ресурсов гражданами для собственных нужд, сбор пищевых ресурсов и лекарственных растений, охота, сельское хозяйство, рекреация, научная, образовательная и религиозная деятельность); ущербом имуществу и ресурсам; нарушением режимов охраны ВПЦ и иных ценностей.

Жалобы работников рассматриваются по отдельной процедуре разрешения споров с работниками (индикатор 2.6.1). Претензии, не связанные с управлением лесами, рассматриваются в общем порядке.

## 4. Способы подачи

Обращения принимаются в любой форме — письменно, по электронной почте, по телефону или лично — в том числе через органы местного самоуправления и лесничества. Устное обращение фиксируется ответственным за сертификацию в журнале в день поступления.

- Почтовый адрес: 215119, Смоленская область, г. Вязьма, ул. Строителей, д. 15, строение 2, офис 1
- Электронная почта: vyazmahan67@rambler.ru

Обращения принимаются бесплатно. Анонимные обращения о нарушениях рассматриваются по существу, если позволяют установить факты.

## 5. Порядок рассмотрения

| Шаг | Действие | Результат / запись | Срок | Ответственный |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Регистрация обращения с присвоением номера | Запись в журнале (Приложение 1); подтверждение получения заявителю | В день поступления; подтверждение — 3 раб. дня | Ответственный за сертификацию |
| 2 | Предварительная оценка: спор / жалоба / предложение; признаки особо острого спора | Отметка в журнале; при особо остром споре — немедленное информирование руководителя | 5 раб. дней | Ответственный за сертификацию |
| 3 | Создание комиссии (при необходимости — с участием независимого эксперта, которому доверяет заявитель); выезд на место | Распоряжение руководителя; акт осмотра с фото | 10 дней | Руководитель |

| Шаг | Действие | Результат / запись | Срок | Ответственный |
|---|---|---|---|---|
| 4 | Расследование, оценка обоснованности и размера ущерба | Заключение комиссии с вариантами решения или обоснованием отказа | 20 дней | Комиссия |
| 5 | Решение и информирование заявителя | Письменный ответ с решением, видом и сроком компенсации или мотивированным отказом | Не позднее 30 дней с регистрации | Руководитель |
| 6 | Согласование с заявителем | При отсутствии возражений в течение 10 дней решение считается согласованным; при возражениях — повторное рассмотрение с участием заявителя | 10 дней | Ответственный за сертификацию |
| 7 | Выполнение решения и закрытие | Отметка в журнале о выполнении; подтверждение заявителя | В согласованный срок, общий срок разрешения — не более 3 месяцев | Руководитель |
| 8 | Анализ причин и меры против повторения | Корректирующие действия; отражение в отчёте о мониторинге | В течение 30 дней после закрытия | Ответственный за сертификацию |

## 6. Определение компенсации

- Размер ущерба определяется комиссией по фактическим затратам на восстановление, по рыночной стоимости имущества или с привлечением независимого оценщика.
- Компенсация может быть денежной, натуральной (ремонт дороги, забора, восстановление сенокоса) или в виде устранения причин ущерба.
- Вид и размер компенсации согласуются с заявителем и оформляются письменно (соглашение или акт).
- Расходы на независимую оценку при обоснованной жалобе несёт Организация.

## 7. Особо острые и особо длительные споры (индикатор 1.6.4)

При наличии особо острого или особо длительного спора, а также спора, в который вовлечено значительное количество затронутых сторон, ИП Ханенко Е.Н. приостанавливает хозяйственную деятельность на той части управляемого участка, к которой относится спор, до его разрешения. Решение о приостановке оформляется распоряжением руководителя в течение 3 рабочих дней с момента квалификации спора; о нём информируются заявитель, лесничество и орган по сертификации.

По особо длительным спорам в журнале указываются причины, по которым спор не разрешён, и дополнительные меры (привлечение посредника, органа местного самоуправления, эксперта).

Если стороны не достигли соглашения, спор разрешается в судебном порядке. Обращение в суд не лишает заявителя права на продолжение внесудебных переговоров.

## 8. Записи

Журнал учёта споров и жалоб (Приложение 1) содержит все сведения, требуемые индикаторами 1.6.3 и 4.6.3: ФИО заявителя, дату поступления и регистрации, краткое

содержание, срок рассмотрения, описание процесса, меры и результаты, действия по компенсации, дату информирования заявителя, для особо длительных споров — причины и дополнительные меры. Журнал, заключения комиссии и переписка хранятся не менее 5 лет. Персональные данные заявителей обрабатываются в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ и не публикуются.

## 9. Ответственность, контроль и пересмотр

| Роль | Обязанности |
|---|---|
| Индивидуальный предприниматель (руководитель) | Утверждает документы системы лесоуправления, принимает решения, обеспечивает ресурсы, осуществляет общий контроль |
| Ответственный за сертификацию (менеджер по сертификации) | Организует выполнение процедуры, ведёт журналы и записи, готовит отчёты, информирует руководителя |
| Мастер леса | Обеспечивает выполнение требований на лесосеках, инструктирует работников и подрядчиков, сообщает о нарушениях |
| Работники и подрядчики | Соблюдают требования документа в части своих обязанностей |

Руководитель ежеквартально проверяет журнал и выборочно — рассмотренные обращения. Процедура пересматривается не реже одного раза в 3 года, по предложениям заинтересованных сторон и по результатам мониторинга.

## Приложение 1. Журнал учёта споров, жалоб и предложений

| № | Дата поступления | ФИО, контакты заявителя | Краткое содержание | Тип (спор / жалоба / особо острый) | Ход рассмотрения | Решение, компенсация | Дата ответа заявителю | Дата закрытия; если > 6 мес. — причины |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

## Лист регистрации изменений

| Версия | Дата | Содержание изменений |
|---|---|---|
| 1.0 | 01.04.2023 | Первая редакция (введена с 01.08.2022) |
| 2.0 | __.__.2026 | Ссылки на «стандарт FE» заменены на СТО «Лесной эталон» v1.2; добавлены определения особо длительного (> 6 мес.) и особо острого спора по СТО; приём устных обращений; подтверждение получения; общий срок ответа ≤ 30 дней; порядок приостановки деятельности (1.6.4); полный перечень полей журнала по 1.6.3 и 4.6.3; порядок разработки процедуры с затронутыми сторонами (1.6.1, 4.6.1); периодичность контроля |

## Лист ознакомления

| Дата | ФИО | Должность | Подпись |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| Дата | ФИО | Должность | Подпись |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |